

INTERNATIONAL COMMUNITY OF PRACTICE FOR
SUSTAINABLE URBAN DEVELOPMENT



Digitalisation in response to the COVID-19 crisis: ideas consolidation

Workshop 4
20.10.2021

Partner von Connective Cities



Im Auftrag des



Bundesministerium für
wirtschaftliche Zusammenarbeit
und Entwicklung

AGENDA

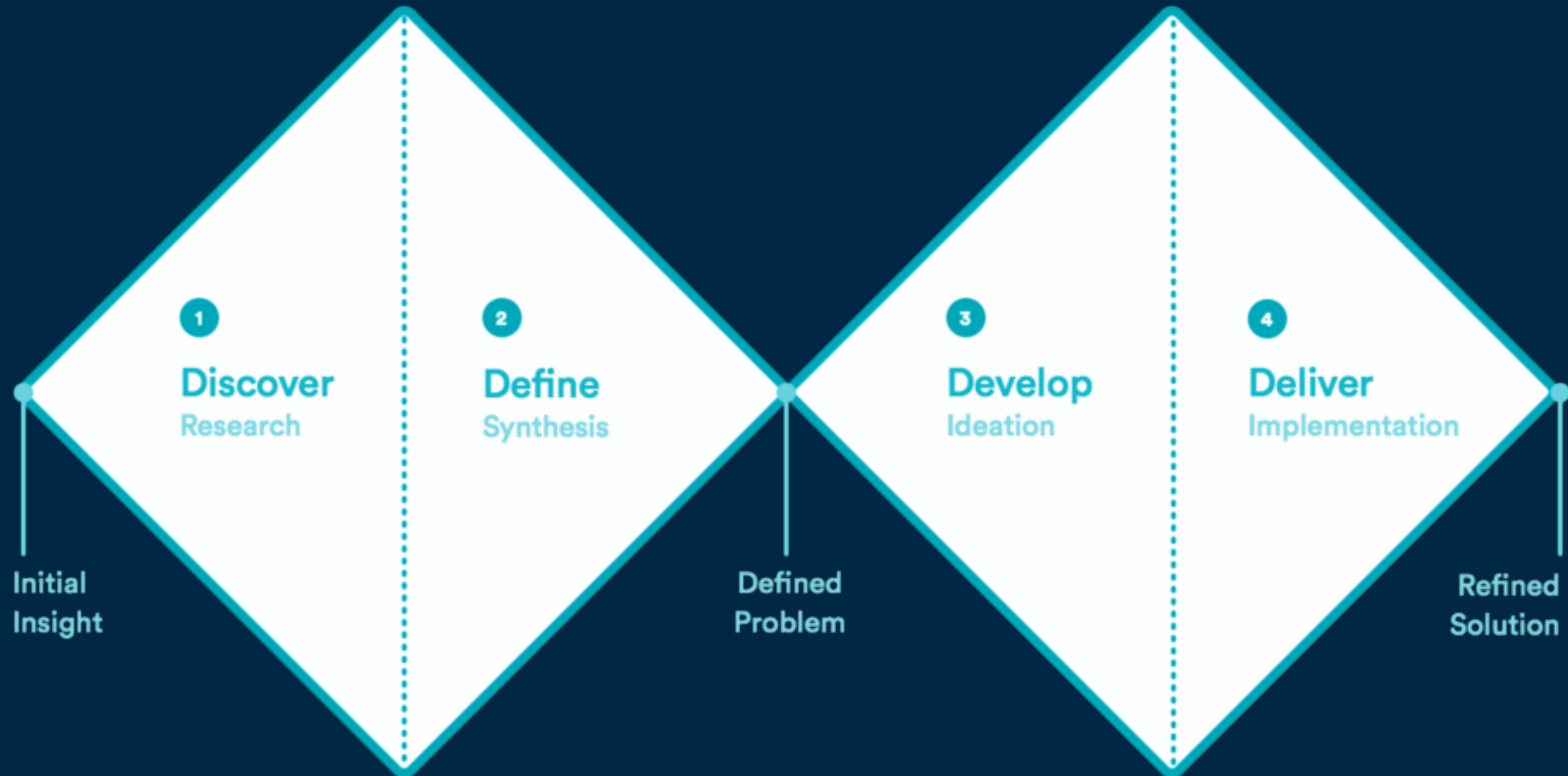
- 10:00 - 11:00** Co-design methods presentation
- 11:00 - 11:30** Cities briefly sharing their ideas
- 11:30 - 12:00** Detailed ideas definition
- 12:00 - 12:10** Break
- 12:10 - 12:30** Ideas exchange and comments
- 12:30 - 13:30** Weekly work plan
- 13:30 - 14:00** Share out

Co-design Methods

How to include citizens in the process at different stages

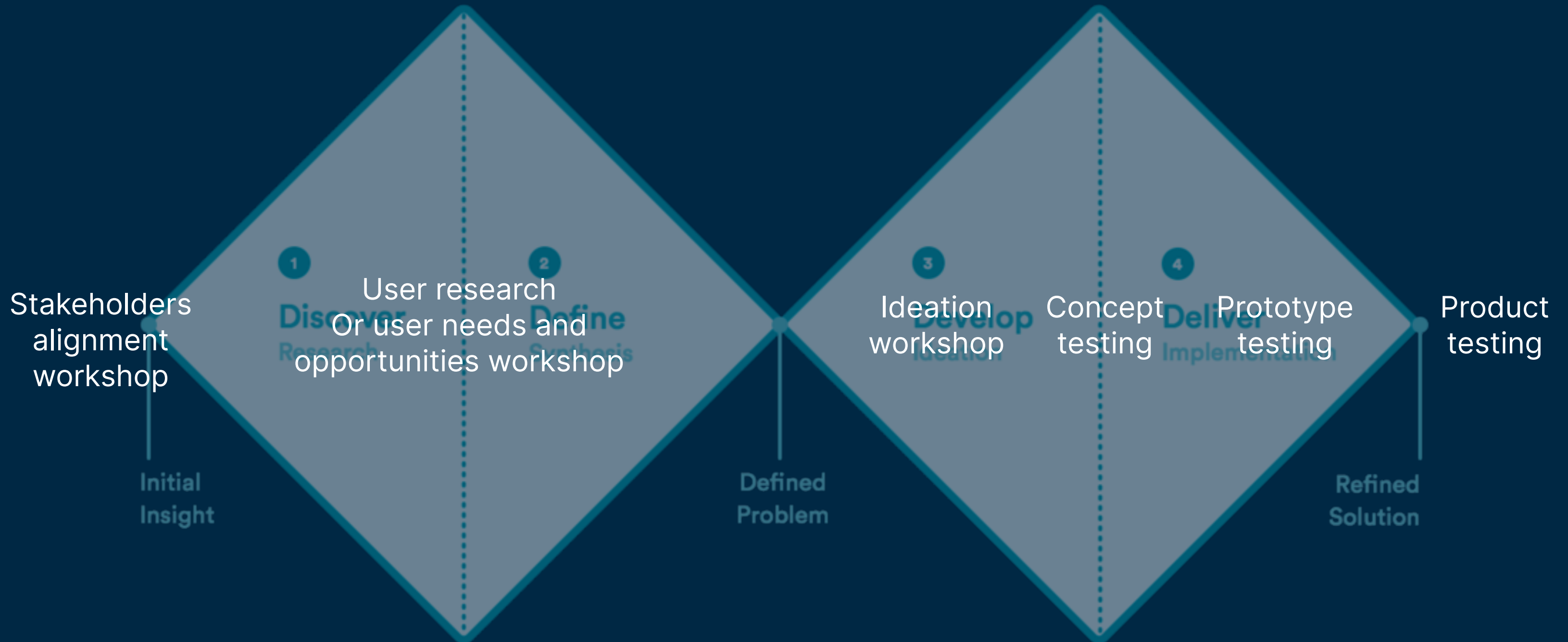
Designing the Right Thing

Designing the Thing Right



Designing the Right Thing

Designing the Thing Right



02A. Digital touchpoints initiatives

CO-DESIGN METHODS

Define the actions to implement for the main digital touchpoints

PARTICIPANTS

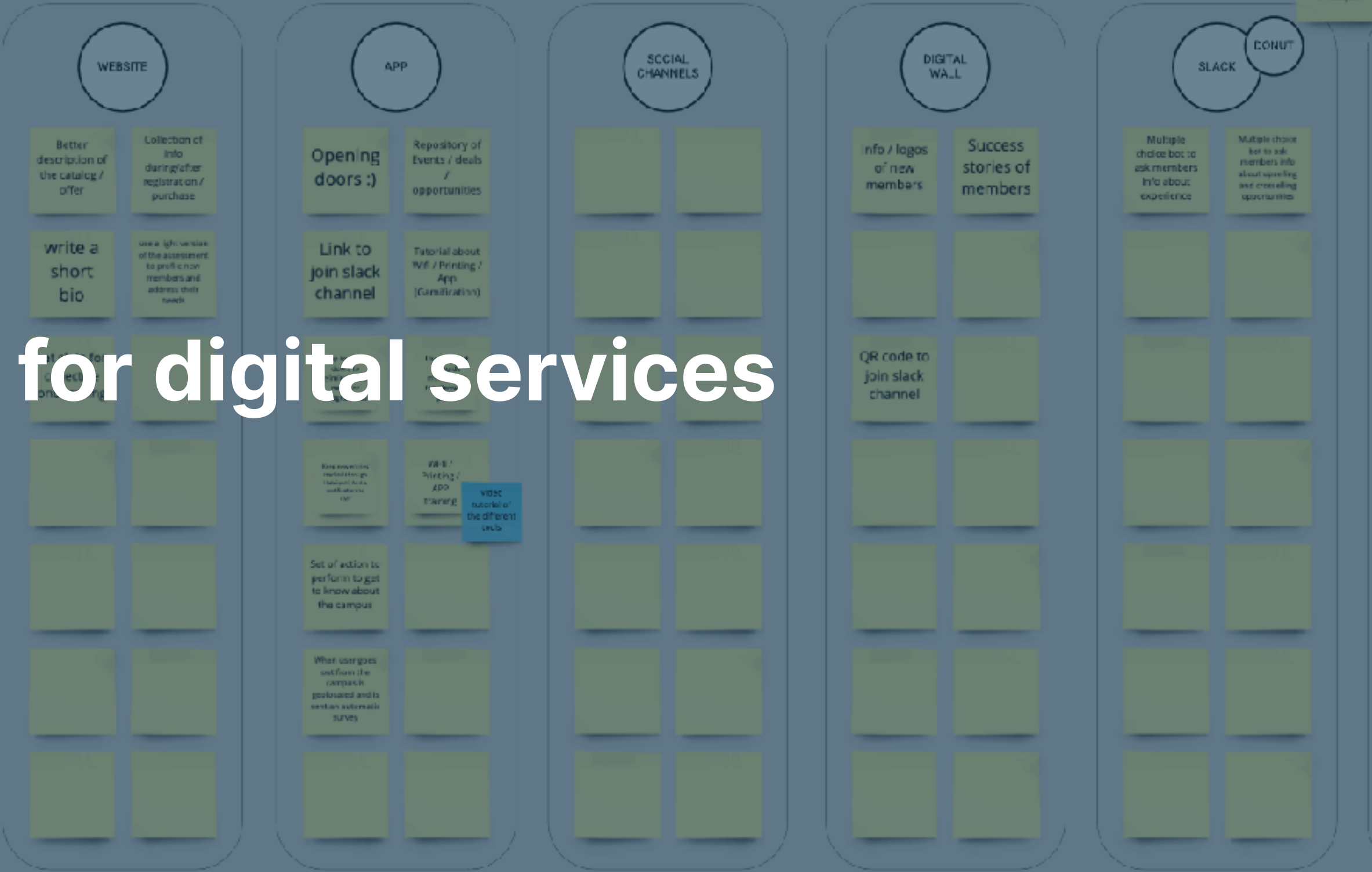
Omar
Luca
Laura
Suely

Federica + Jacopo

TIME

40 min

Co-design for digital services



CO-DESIGN METHODS

Participatory practices for public projects

CO-DESIGN METHODS

Co-design for public digital services

oblo

IAP2's Public Participation Spectrum <https://www.iap2.org/mpage/Home>

	Inform	Consult	Involve	Collaborate	Empower
Public participation	To provide the public with balanced and objective information to assist them in understanding the problem, alternatives, opportunities and/or solutions	To obtain public feedback on analysis, alternatives and/or decisions.	To work directly with the public throughout the process to ensure that public concerns and aspirations are consistently understood and considered.	To partner with the public in each aspect of the decision including the development of alternatives and the identification of the preferred solution.	To place final decision making in the hands of the public.
Promise to the public	We will keep you informed.	We will keep you informed, listen to and acknowledge concerns and aspirations, and provide feedback on how public input influenced the decision.	We will work with you to ensure that your concerns and aspirations are directly reflected in the alternatives developed and provide feedback on how public input influenced the decision.	We will look to you for advice and innovation in formulating solutions and incorporate your advice and recommendations into the decisions to the maximum extent possible.	We will implement what you decide.
Method examples	Media releases Info websites Corporate documents Speeches, symposiums, presentations Fact sheets Posters Brochures Letter Video	Surveys Focus groups Public meetings and workshops Online feedback and discussion	Multistakeholder forums Advisory panels Workshops Consultative committees	Multistakeholder initiatives Partnerships Reference groups	Integration of stakeholders into governance Citizen juries



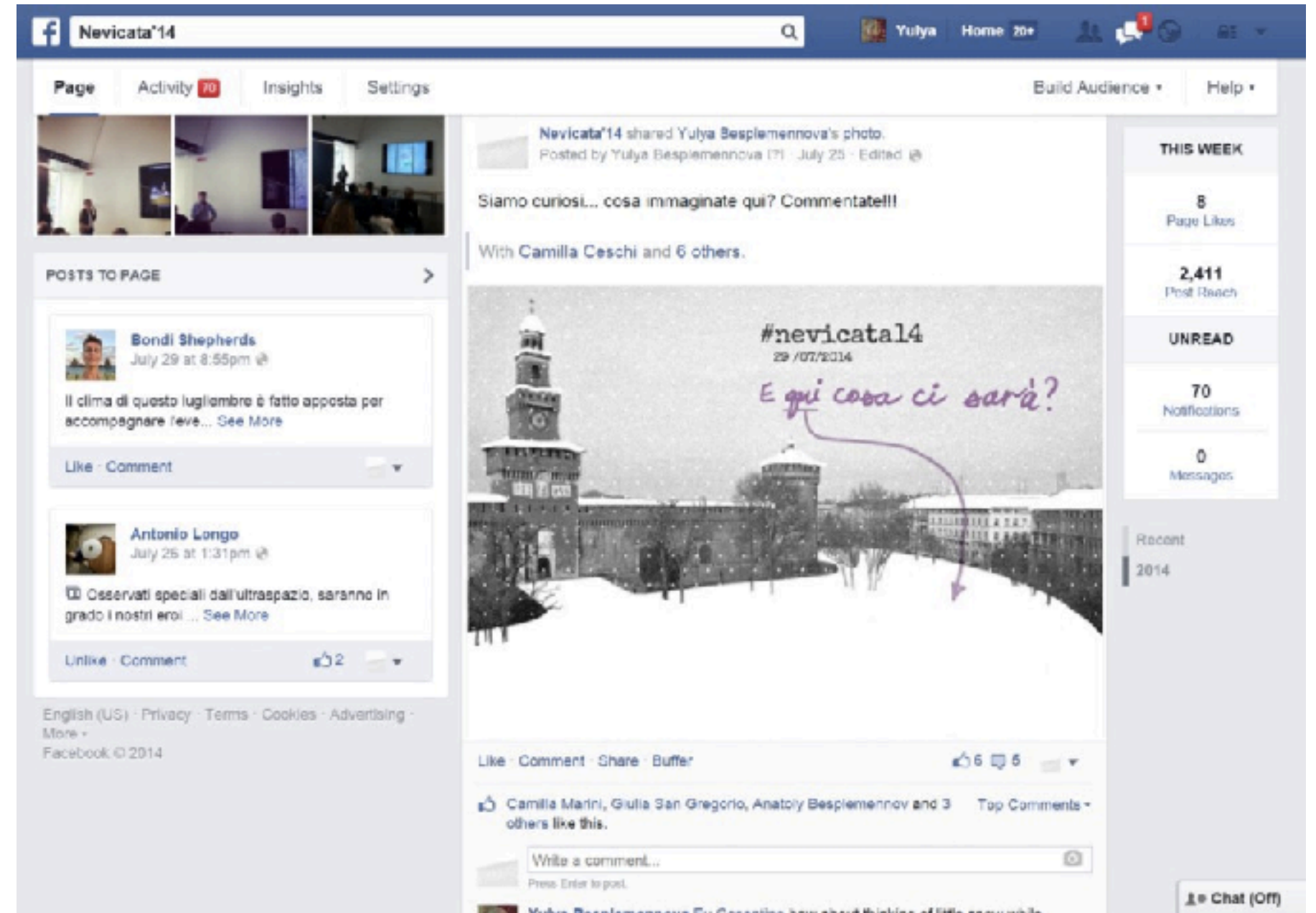
Co-design activities lie here on the spectrum depending on which aspects of a process are co-designed, but codesign activities are distinct from traditional engagement due to the design element.

WORKSHOPS

WORKSHOPS

Participatory design for pedestrian transformation

WORKSHOPS



WORKSHOPS



WORKSHOPS



WORKSHOPS

#nevicatal4

Titolo: Proposta

progettuale

vista N1

Data: 20/10/2014



WORKSHOPS





WORKSHOPS

#nevicata14 LAB: one month long public program
Visits to the construction site, meetings with
citizens and urban design experts, events with
students and social activists.

WORKSHOPS



WORKSHOPS

Input: angry citizens that brought municipality to the court for the pedestrian transformation, no plan of how to implement it.

Output: shared vision of pedestrianisation program, 80% of survey respondents supporting it and final confirmation of pedestrian transformation.

Good practice: proactively switching the participants mood from the passive complaining one to open to collaboration and ideation together through some unexpected creative tasks



Roma - 19 Dicembre 2017

La registrazione degli alloggiati

WORKSHOP DI CO-PROGETTAZIONE

oblo + Calibro + Team Digitale



AGENDA DELLA GIORNATA

10:00 Introduction to the day

10:15 Analysis of the website

11:00 Ex. 01 / Criticalities and opportunities

11:30 Ex. 02 / Generation of ideas

12:30 Lunch

13:15 Ex. 03 / New scenarios

14:00 Sharing of ideas and final discussion

15:00 Closing works!

Criticalities and opportunities

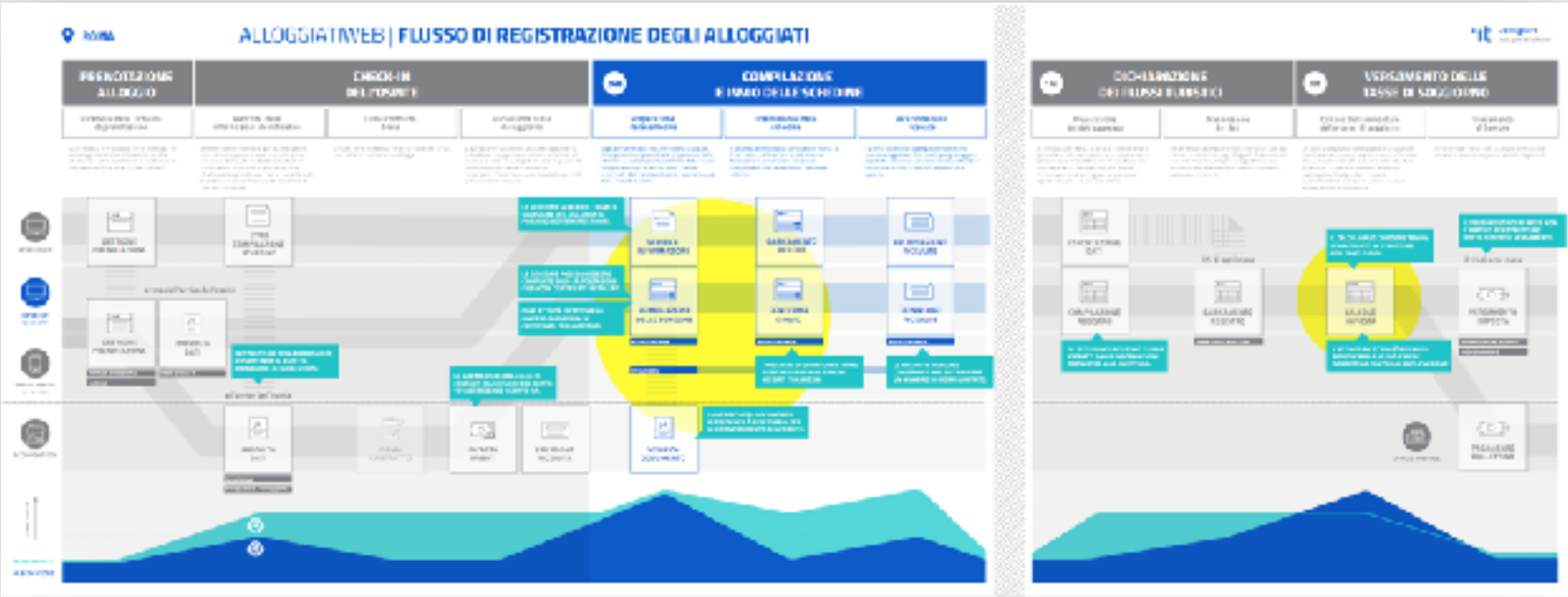
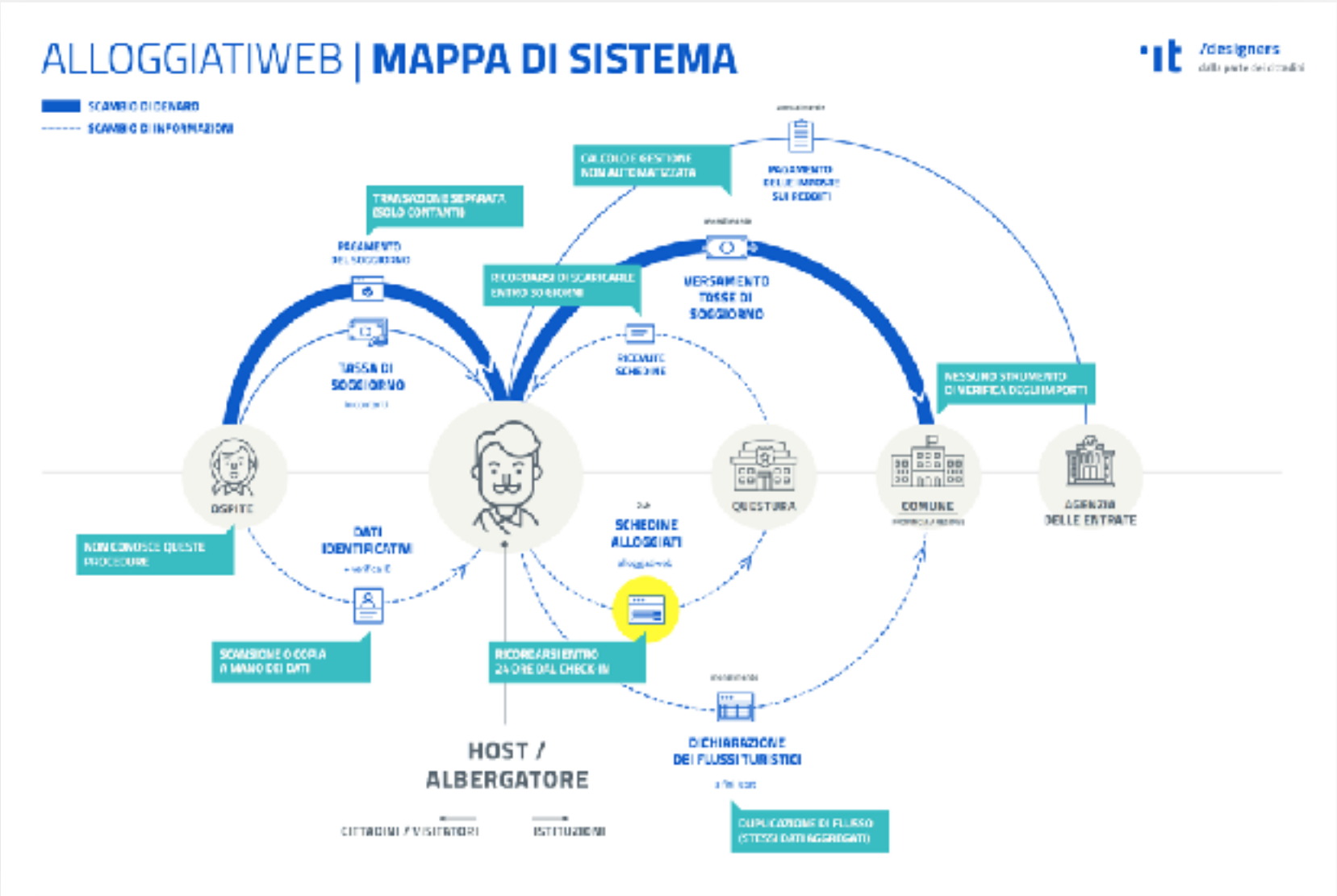
ATTIVITÀ 01

What are the main issues and opportunities for intervention?

15
MIN

What are the most significant issues for your user group?

- Riguardate i problemi evidenziati
- Aggiungete le criticità mancanti
- Eliminate quelle che non sono rilevanti





Albergatore

- Stefano Yazzi
- Marcello Carfora
- Alessio Santo
- Giovanni Bajn
- Daniele Pace

it Albergatori





15
MIN

What are the key opportunities that can help us find solutions?

Leggete le carte-opportunità

Eliminate le carte non rilevanti

Aggiungete altre opportunità utili



Accesso al portale
alloggiatiweb con
SPID

it /designers
dalla porta del cittadino



L'ospite paga
autonomamente la
propria tassa di
soggiorno

it /designers
dalla porta del cittadino



Schedine gene
dall'ospite con
web check-in
prima dell'arrivo
nella struttura

it /designers
dalla porta del cittadino



Sistema di
promemoria delle
scadenze

it /designers
dalla porta del cittadino



Schedine create
da mobile

it /designers
dalla porta del cittadino





Generation of ideas

ATTIVITÀ 02

**What are the ideal
paths to carry out
these procedures?**



HOST



BED & BREAKFAST



ALBERGATORE



What is the ideal accommodation registration path for your user?

Pensate all'esperienza del vostro profilo di utenti

Formulate delle proposte che migliorino il loro percorso

Selezionate le proposte migliori





HOST

20
MIN



BED & BREAKFAST



ALBERGATORE

**What is the ideal
system entry path
for your user?**

Pensate all'esperienza del vostro profilo di utenti

Formulate delle proposte che migliorino il loro percorso

Selezionate le proposte migliori

**What is the ideal path
for paying tourist taxes
for your user?**



HOST



BED & BREAKFAST



ALBERGATORE



What is the ideal path for transmitting data on tourist flows (Istat)?

Pensate all'esperienza del vostro profilo di utenti

Formulate delle proposte che migliorino il loro percorso

Selezionate le proposte migliori



New scenarios

ATTIVITÀ 03

**How the new
experience unfolds
of using
accomodiatiweb?**

NUOVI SCENARI

45
MIN

How is the new experience of using website for this user profile?


Raccogliete le idee che avete generato


Assemblate una storia unica

Raccontatela descrivendo i passaggi necessari

PORTALE DI REGISTRAZIONE DEGLI ALLOGGIATI | **CO-DESIGN WORKSHO**

CONCEPT / SCENARIO				
	01	02	03	04
ENTRY DESCRIPTION				

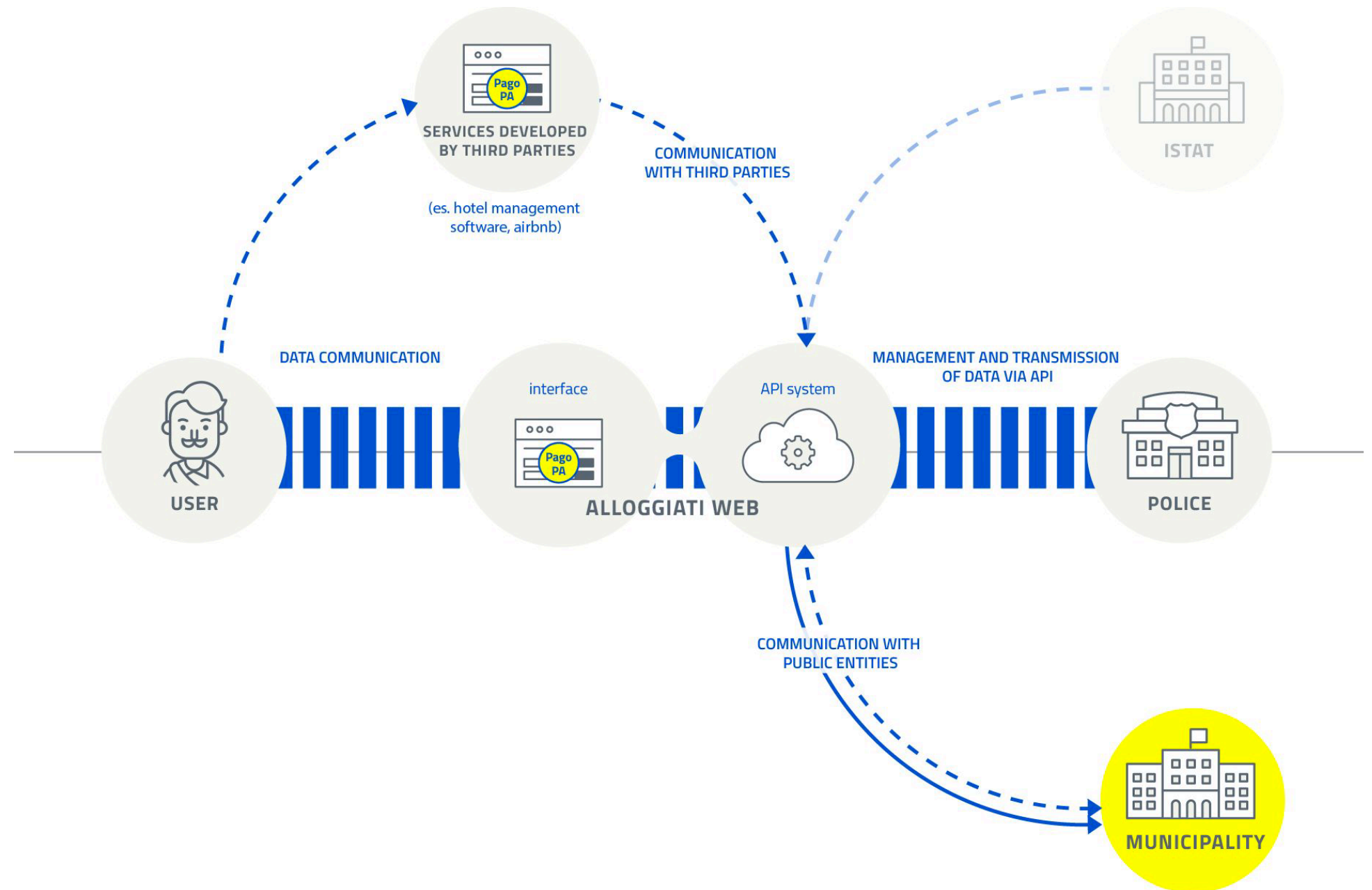
Improved Digital Journey				
 Albergatore	01	02	03	04
CONCEPT / SCENARIO				
ENTRY DESCRIPTION				

Improved Digital Journey				
 Bed & Breakfast	01	02	03	04
CONCEPT / SCENARIO				
ENTRY DESCRIPTION				



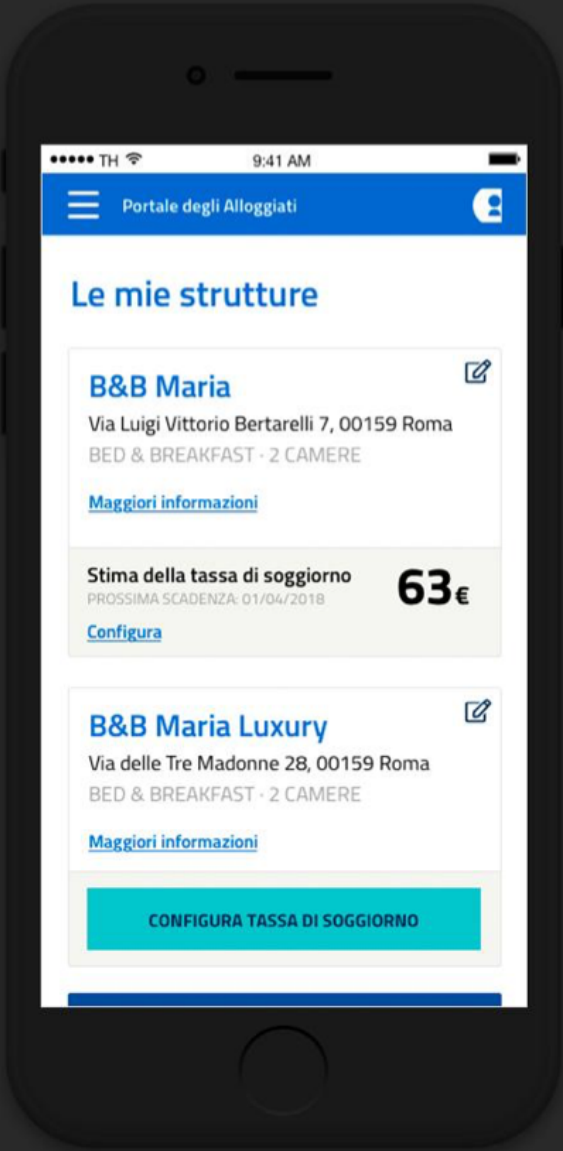
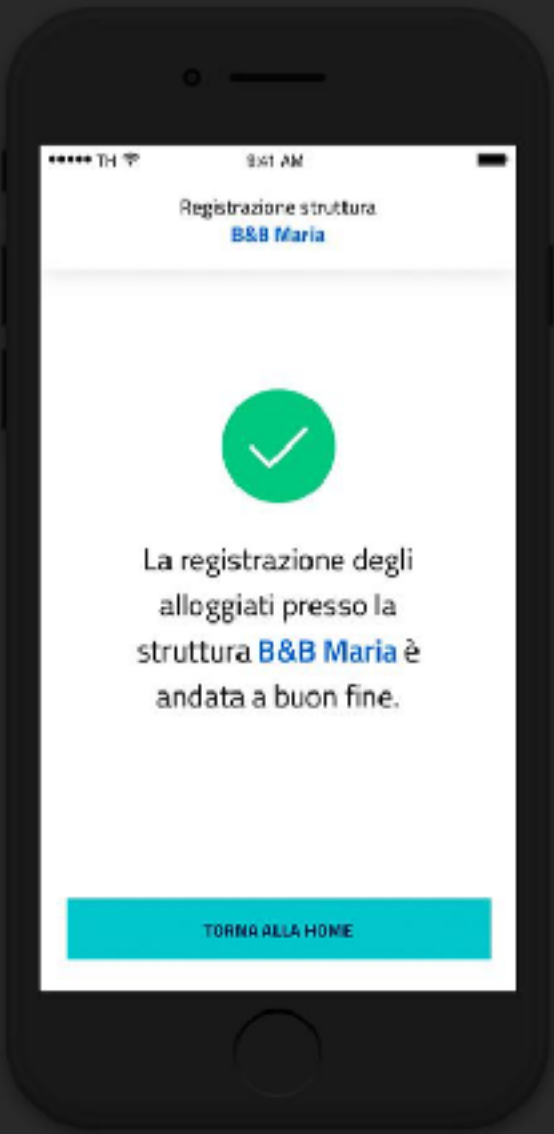
THE OUTCOMES

From a close platform to an open system based on the use of API for data access and management



THE OUTCOMES

Transfer of
statistical data



City tax
payment

Guests registration

WORKSHOPS

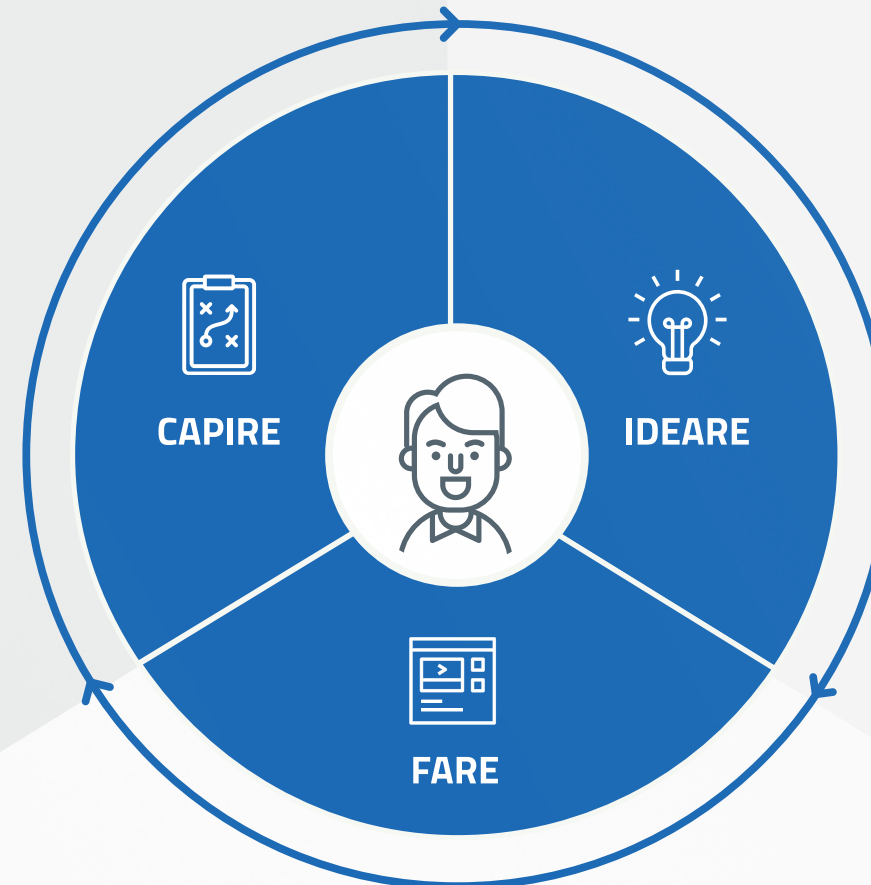
Input: research results and analysis by internal team.

Output: shared understanding of different stakeholders points of view, understanding of the systemic nature of the problem.

The Design System of the Italian Government

LEARN

- + Usability Test
- + Ecosystem Map
- + User Interview
- + Kit Web Analytics

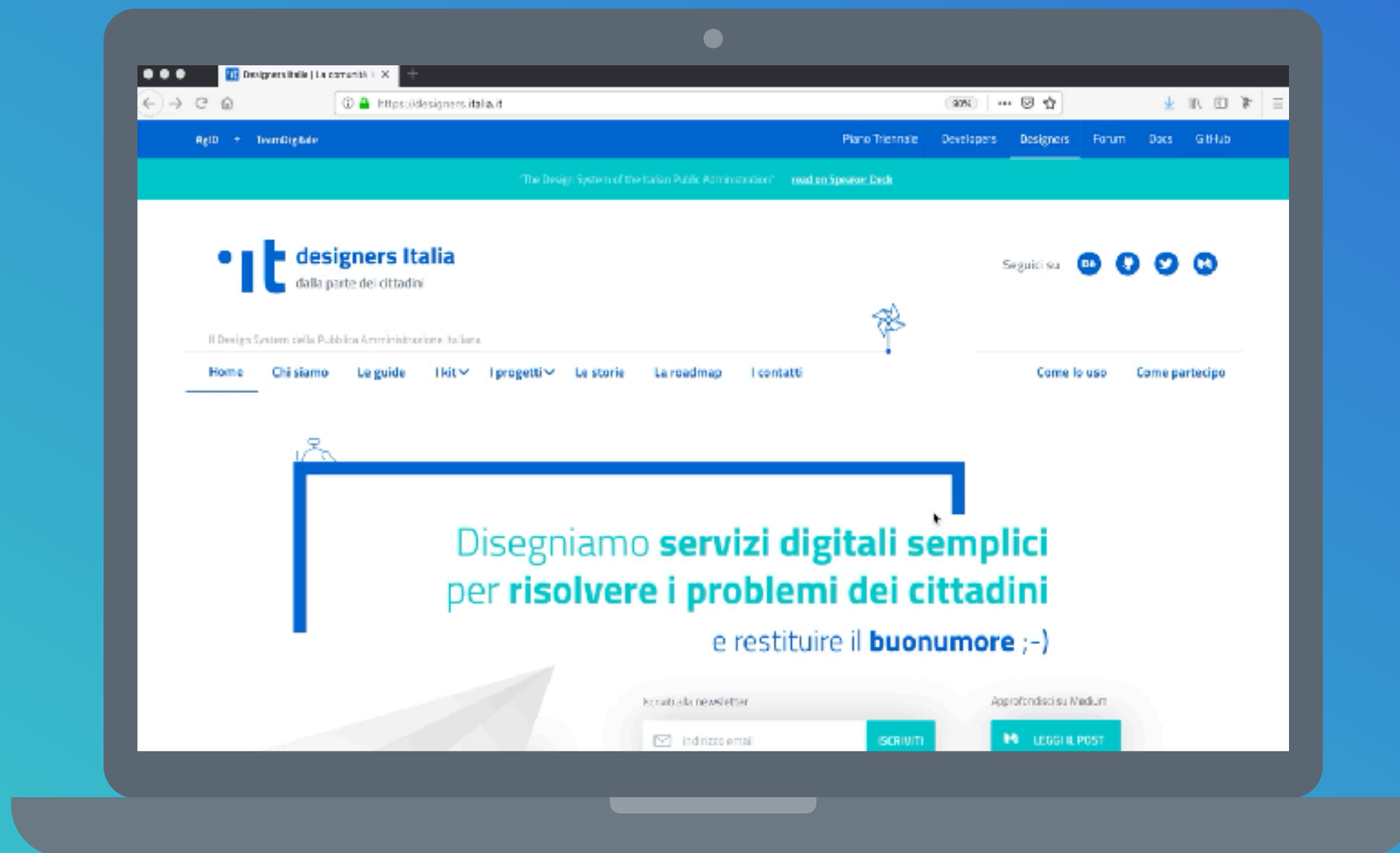


THINK

- + User Stories
- + Information Architecture
- + Co-design Workshop
- + Personas
- + User Journey

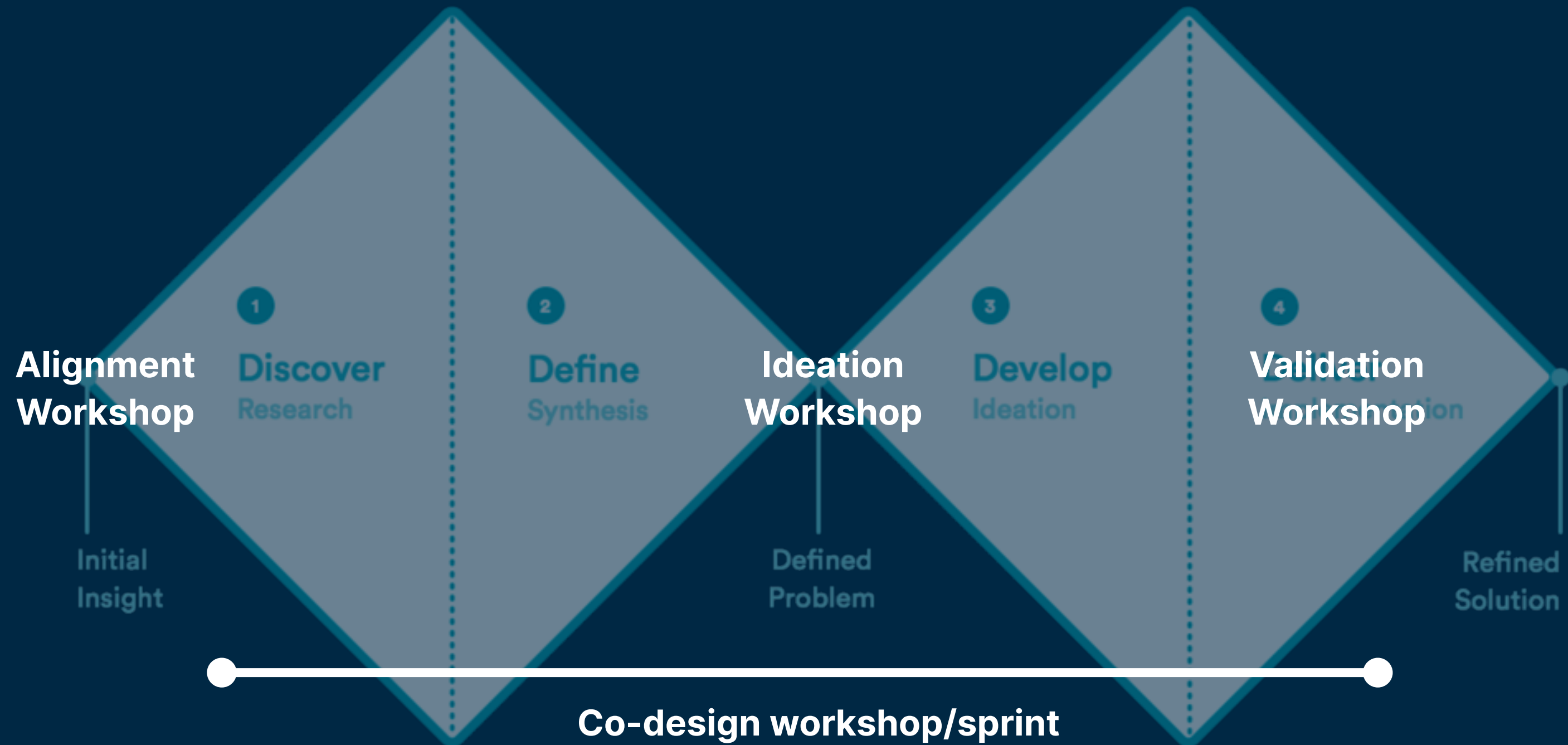
MAKE

- + UI Kit
- + Wireframe Kit
- + Content Kit
- + SEO
- + Web Toolkit



Designing the Right Thing

Designing the Thing Right



DESIGNING A WORKSHOP

- Goals
- Participants
- Tools
- Agenda

Involve stakeholders and service users in a co-design session:

01

Identify what goals you want to achieve during the workshop session. Based on the objectives, identify the participants you want to invite. Remember that it is important to represent all points of view, from users to stakeholders of the PA.

02

Set a day, time and place for the workshop, and distribute invitations to attendees. In the invitation, clarify what the goal of the session is, and if they need to prepare in some way (eg by reading a document).

03

Define the agenda for the workshop session, identifying a series of exercises to be done together (you can choose from those proposed in the kit or invent new ones). You will find in this document two examples of possible agendas.

04

Create a presentation document to be able to use it as a support to moderation by showing participants the objectives of each activity at the time of launch and accompanying the various stages throughout the day.



Agenda

USER-CENTERED WORKSHOP

AGENDA DELLA GIORNATA

h Introduction to the day

h Exercise 01: Personas

h Exercise 02: User Journey

h Pause

h Exercise 03: Generation of ideas

h Sharing of ideas and final discussion

h Closing works!

RICORDA CHE...

There are no right ideas and wrong ideas; always build on the idea of your companions group.

We are here to think about what can be the best user experience; we will analyze the technical solutions in detail later.

Do not set yourself too many constraints, today we are free to explore.

30
MIN

What are the different types of service users?

Group user profiles with similar characteristics.
For each grouping, create an exemplary character that highlights the attitudinal traits (needs, expectations, problems, etc.)



30
MIN

What is the current experience of interacting with the service?

For each typical user, identify all stages of the experience by following a logical sequence of interaction between user and service. For each phase, specify the activities that the user carries out, the critical issues that hinder the path and the resulting level of satisfaction or frustration in the experience.



A User Journey Map template on a light gray background. At the top left is a user icon placeholder. To its right is a rectangular box for the user's name, with the placeholder text "[Nome]". Below the name box is a line for the user's role, with the placeholder text "[Ruolo]". To the right of the role line is a line for a representative objective, with the placeholder text "[Trova un oggetto rappresentativo]". Below these are three empty rectangular boxes for additional information. The main body of the map is divided into two horizontal sections: "ATTIVITÀ" (Activities) and "NECESSITÀ / ESIGENZE" (Needs / Requirements). At the bottom, there is a satisfaction scale consisting of five smiley face icons (from happy to sad) and five empty circles for rating. The logo "it designers Italia" is in the bottom left corner.

PAUSA!



30
MIN

How could the service be improved or redesigned?

Partendo dalle criticità esistenti, individuate delle possibili soluzioni. Condividete con il vostro gruppo tutto ciò che vi viene in mente, e costruite ciascuno sulle idee e le proposte dell'altro, fino ad arrivare all'identificazione di soluzioni solide, da condividere con il resto dei partecipanti.



CONDIVISIONE IDEE





Agenda

System-oriented workshop

AGENDA DELLA GIORNATA

h	Introduction to the day
h	Exercise 01: System map
h	Exercise 02: Card sorting
h	Pause
h	Exercise 03: Generation of ideas
h	Sharing of ideas and final discussion
h	Closing works!

RICORDA CHE...

Non ci sono idee giuste e idee sbagliate; costruite sempre sull'idea dei vostri compagni di gruppo.

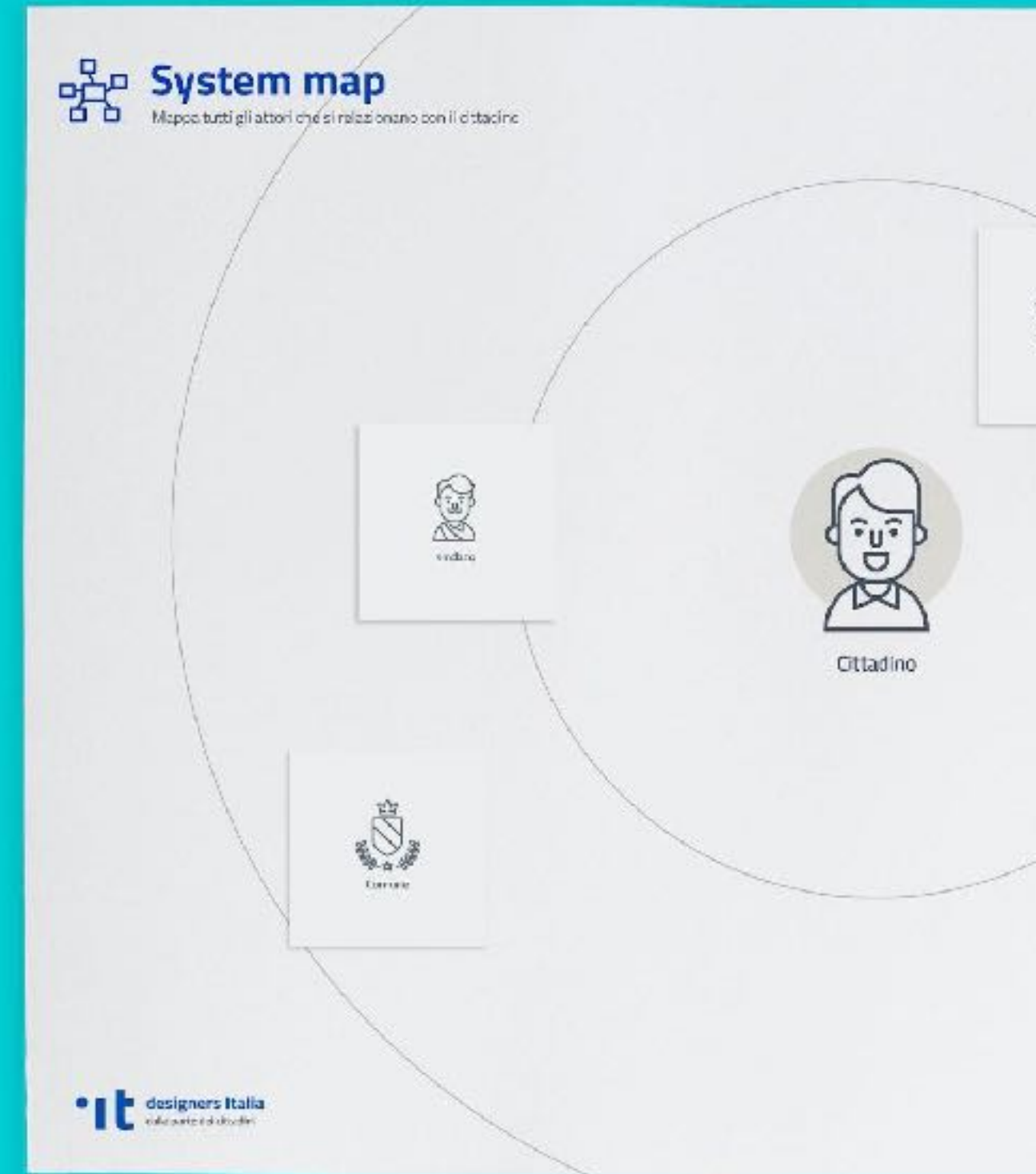
Siamo qui per pensare a quale può essere l'esperienza utente migliore; analizzeremo le soluzioni tecniche nel dettaglio in un secondo momento.

Non ponetevi troppi vincoli, oggi siamo liberi di esplorare.

30
MIN

Who are the actors involved in the service and how do they relate to each other?

Individuate tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione di un servizio. Per ciascuno di loro, mappate gli altri attori con cui si relaziona e indicate che tipo di scambio avviene tra di loro: di valori, informazioni, documenti o altro. Costruite man mano la rappresentazione di tutto ciò che avviene all'interno del sistema ed evidenziate eventuali mancanze o criticità.



30
MIN

What opportunities emerge from the analysis of the existing system?

Revisionate insieme le carte che vi vengono proposte, contenenti alcuni spunti progettuali da tenere in considerazione. Escludete le opportunità che non sono rilevanti per il contesto, o aggiungete le nuove che vi vengono in mente sulla base dell'analisi delle criticità del sistema.



PAUSA!



30
MIN

How could the service be improved or redesigned?

Partendo dalle opportunità individuate, discutete come si possono tradurre in possibili soluzioni.



CONDIVISIONE IDEE



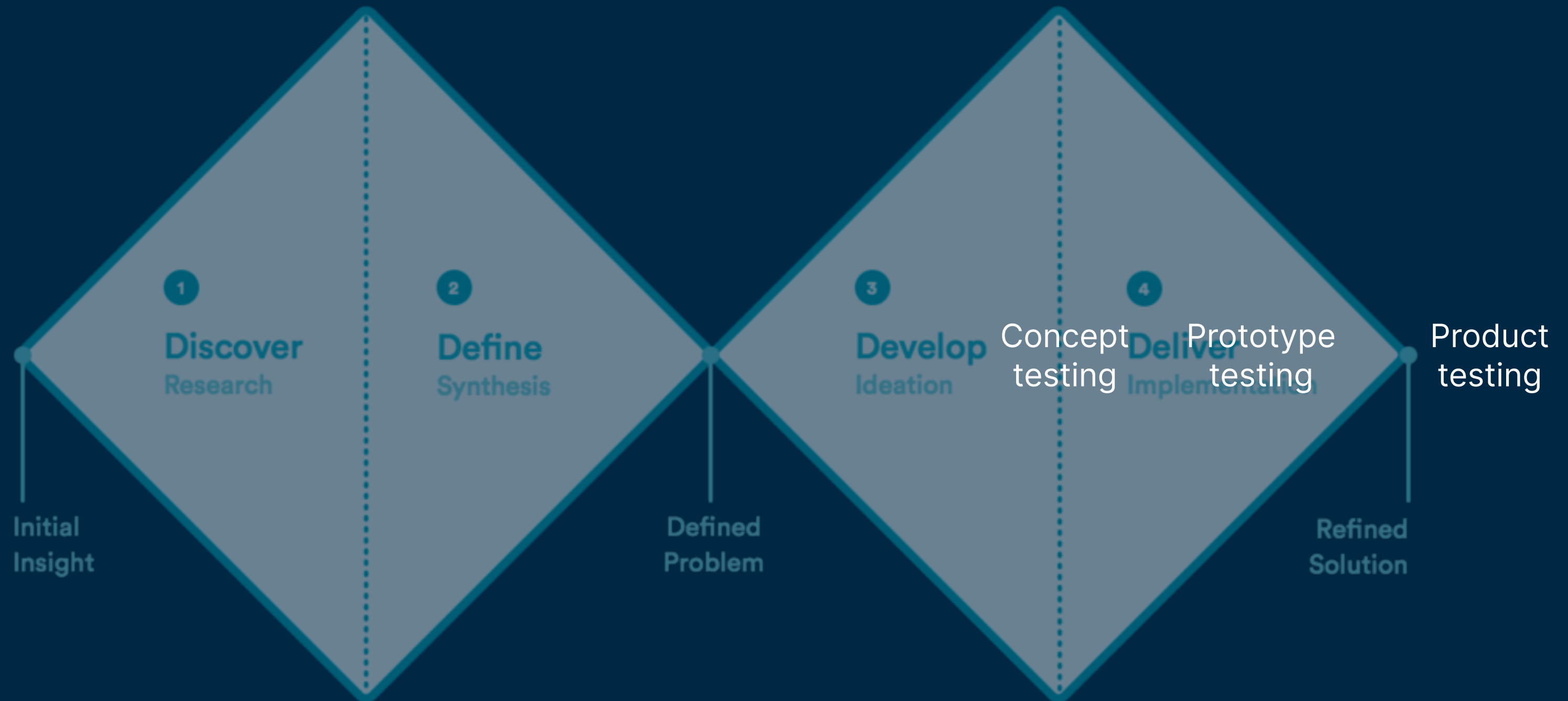
User Testing

A person's hands are shown holding a black smartphone. The screen displays a mobile application interface with a red header bar, a back arrow, and a list of items. Below the list, there is a section for a credit card. To the left of the phone, a credit card is visible on a dark surface. The card is white with blue text and a blue border. It displays the name 'MARIO ROSSI', the date '05/15', and the number '5255 0002 6000 0014'. In the background, there is a document with a QR code and some text, and a laptop is partially visible on the right.

USER TESTING

Designing the Right Thing

Designing the Thing Right



Marzo 2021

Piattaforme Notifiche Concept Test

RICERCA CON I CITTADINI

Explore with users the new methods of notification of an Act provided by the Notification Platform, using prototypes and low-fidelity tools to simulate possible scenarios.

Participants

n° 10

GENERE

50% **uomini**
50% **donne**

ETÀ

20% **18-30**
60% **30-60**
20% **over 60**



DIGITAL DOMICILIATES *

Persone che hanno un domicilio digitale legato alla propria persona fisica o giuridica

Di cui:

1 PERSONE FISICA
2 PERSONE GIURIDICHE



SPID-IO USERS*

Persone che sono dotate di credenziali SPID e utilizzano servizi digitali della PA

Di cui:

2 PERSONE FISICHE
2 PERSONE GIURIDICHE



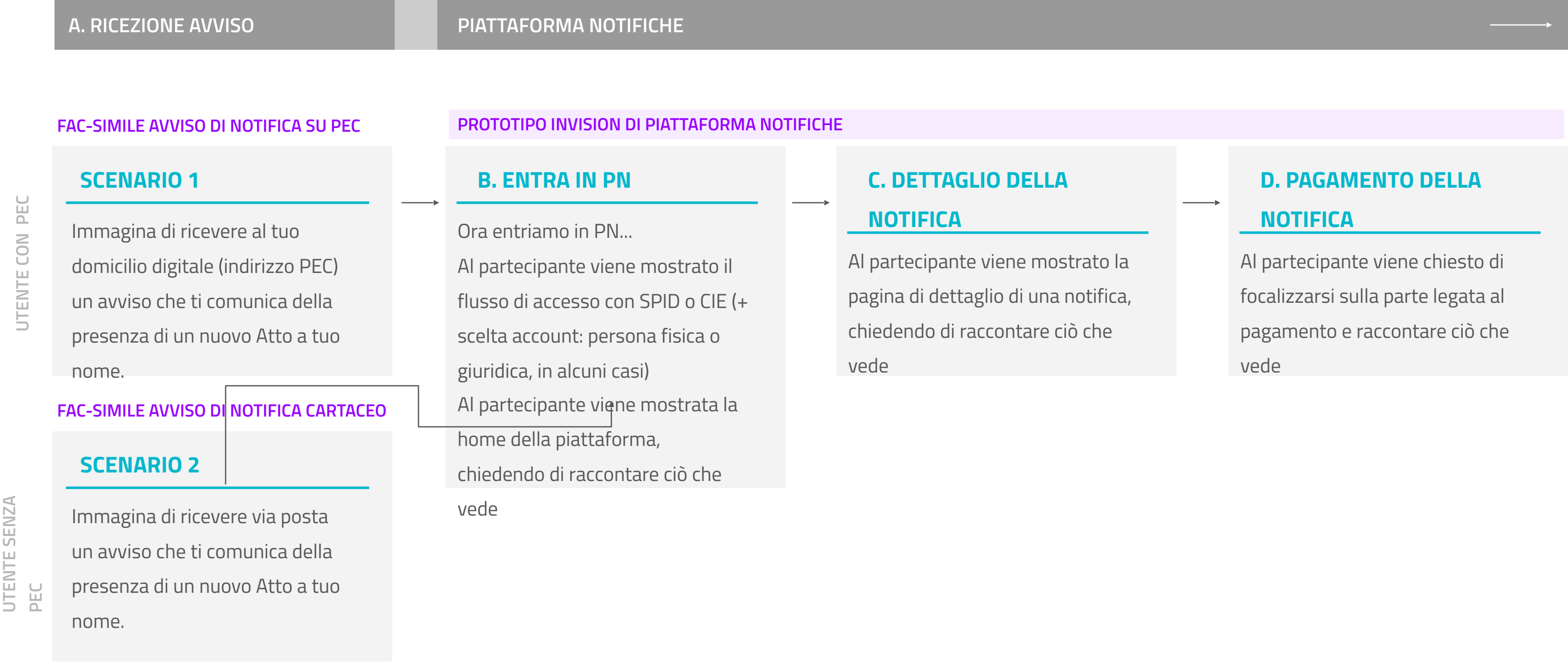
ANALOGIC*

Persone che hanno poca dimestichezza con gli altri strumenti digitali della PA (con/senza SPID)

Di cui:

2 PERSONE FISICHE
1 PERSONE GIURIDICHE

*Tutti i partecipanti devono aver avuto esperienza, almeno una volta, nella ricezione di atti da parte delle Pubbliche amministrazioni. Regioni coinvolte: Lombardia, Umbria, Lazio.



→ PIATTAFORMA NOTIFICHE

PROTOTIPO INVISION DI PIATTAFORMA NOTIFICHE

**E. ESPLORAZIONE
DELLE DELEGHE**

Immagina di voler delegare un tuo
parente per consentire la
visualizzazione dei tuoi atti

Hai ricevuto la notifica di qualcuno
che ha richiesto di diventare il suo
delegato, e devi accettare la
richiesta

Immagina di avere le delega per
visualizzare i documenti di un tuo
parente e cercare di visualizzarle



**F. ESPLORAZIONE
DELLE PREFERENZE**

Al partecipante viene mostrata la
sezione delle preferenze,
chiedendo di raccontare ciò che
vede

Materiali utilizzati

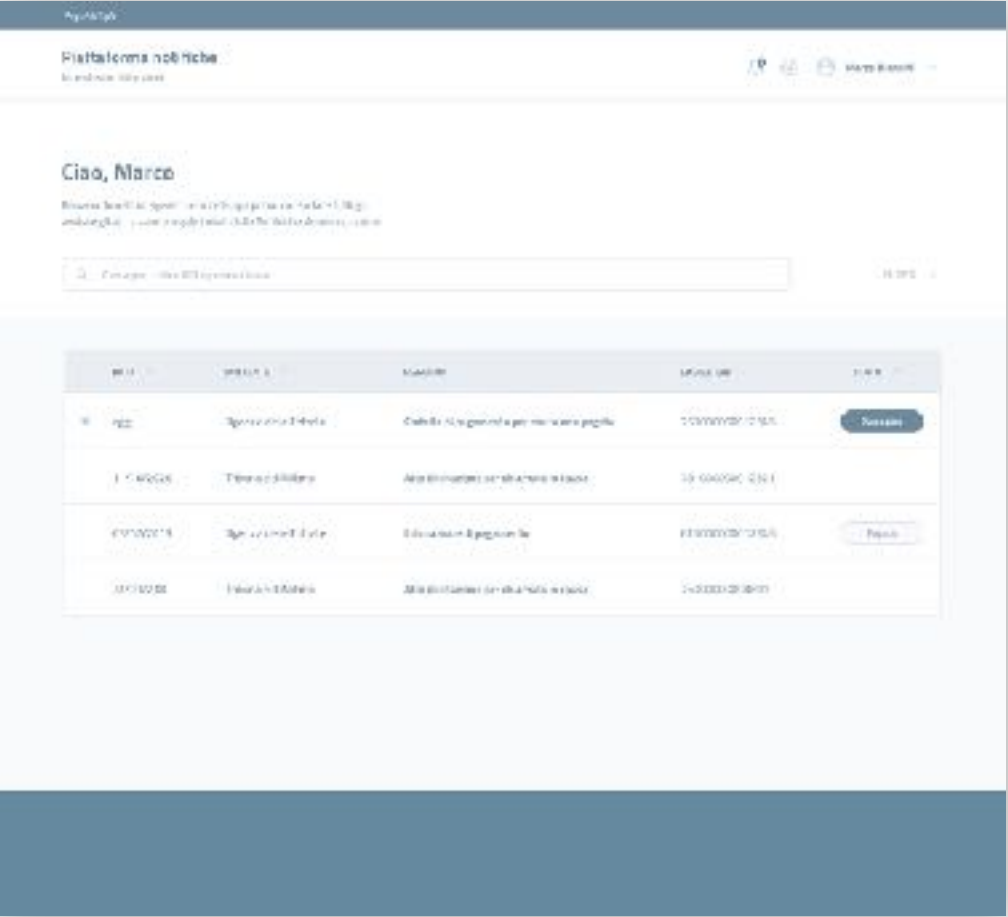


PEC notification
prototype



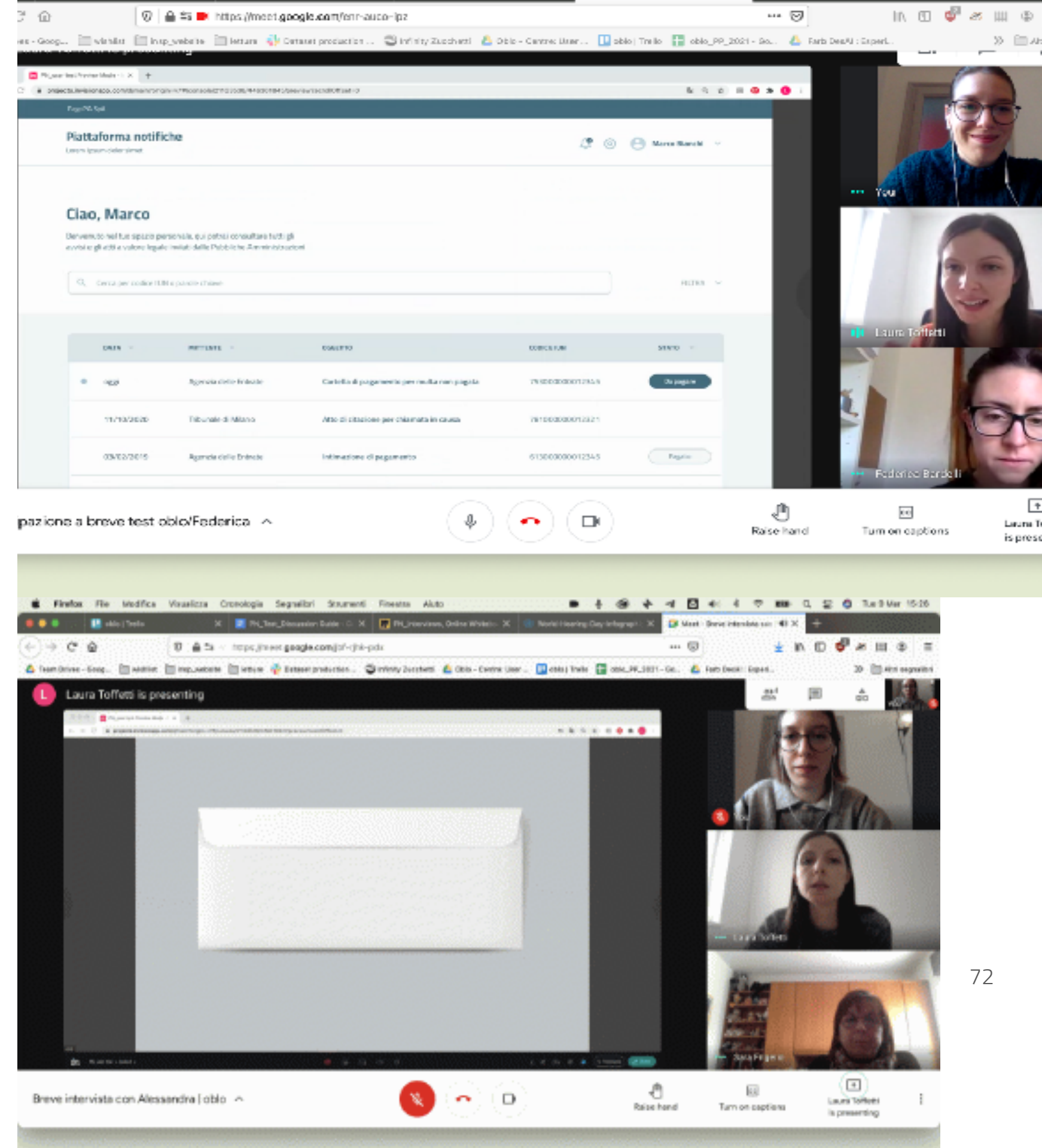
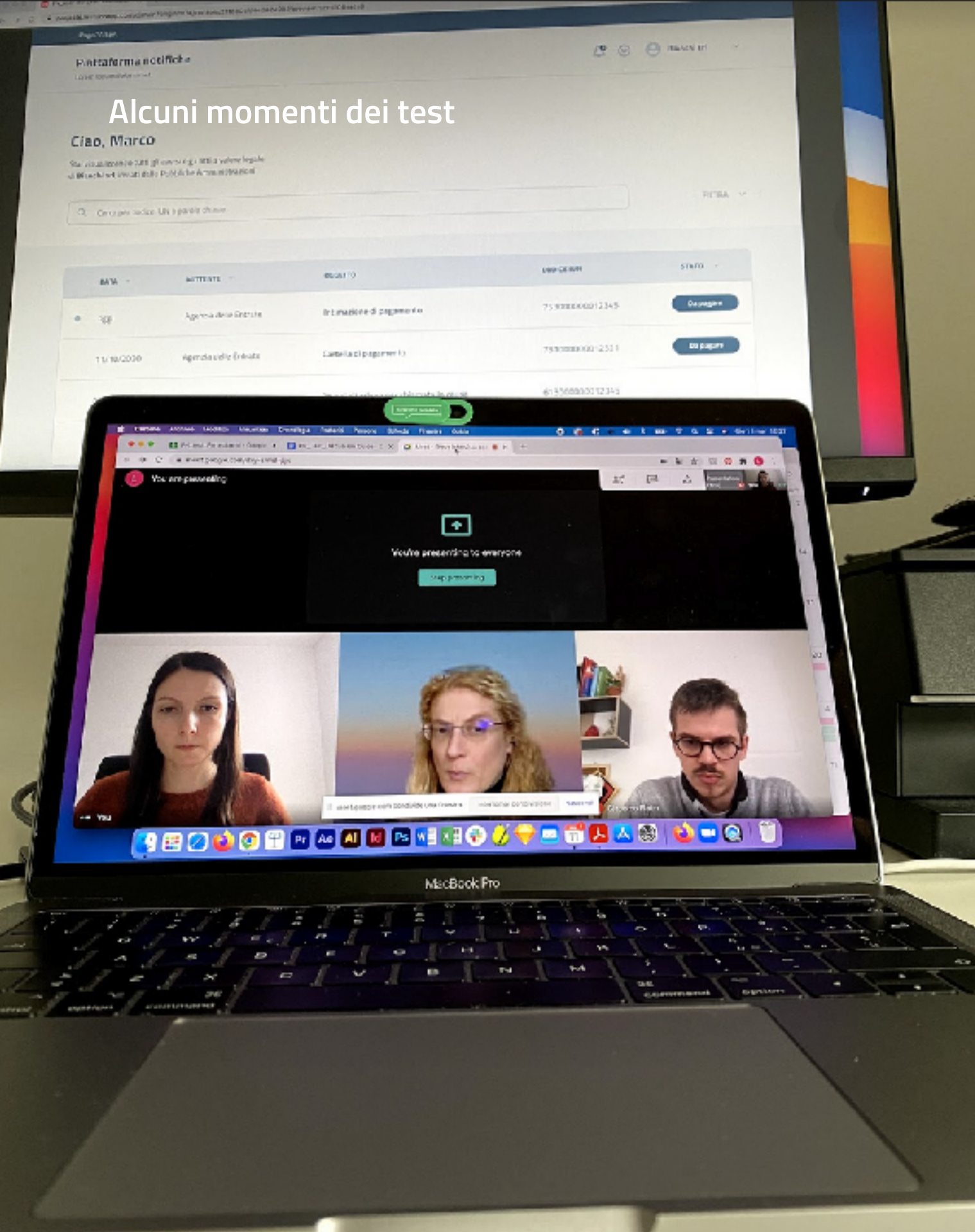
Letter notification
prototype

[Link prototipo Invision](#)

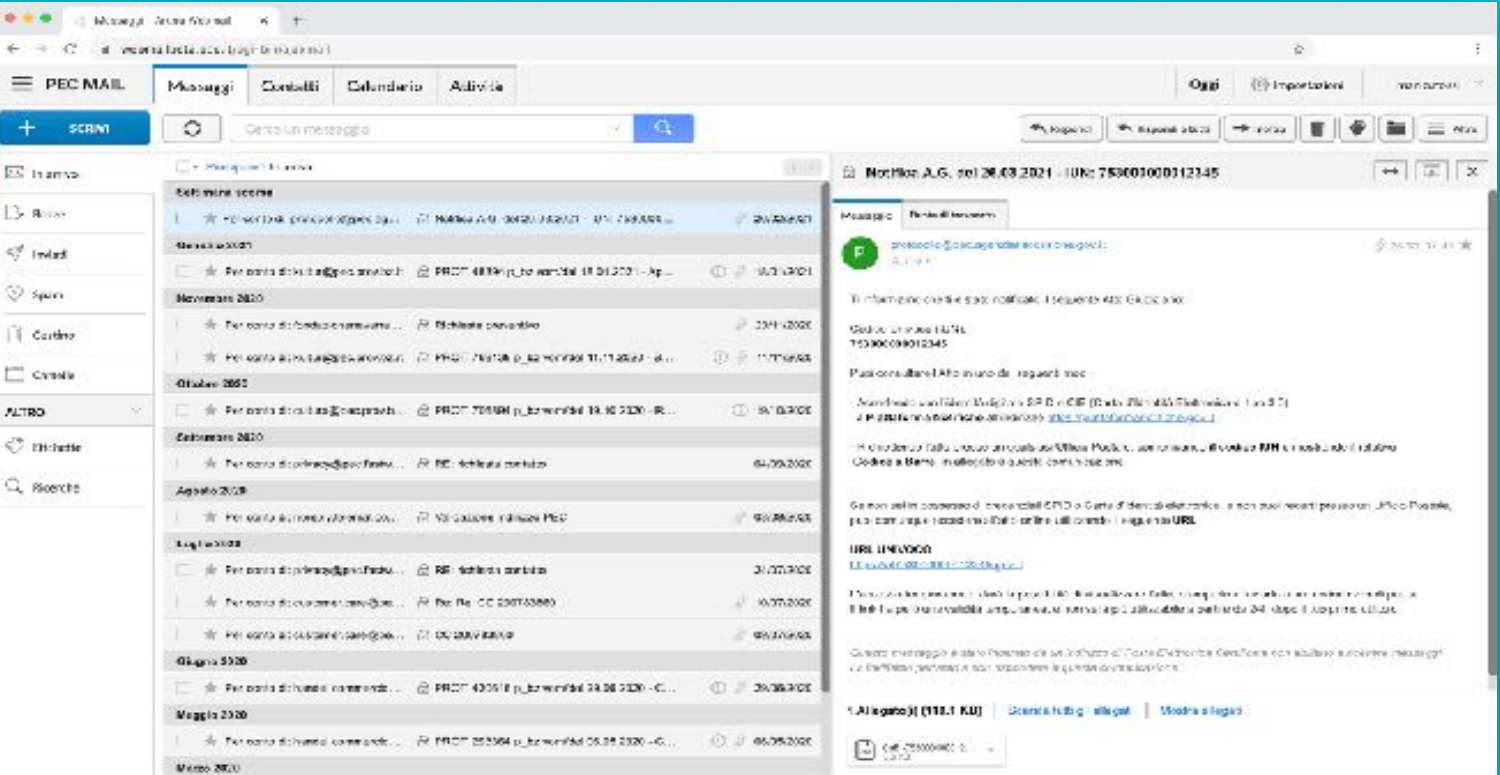


Platform prototype

[Link prototipo Invision](#)



AVVISO VIA PEC



AVVISO CARTACEO



A prescindere dal mezzo di comunicazione (raccomandata o PEC), l'avviso risulta chiaro e viene compreso rapidamente.

DIGITALE / CARTACEO

Tutti vorrebbero poter ricevere l’avviso in formato digitale, la PEC però ha lo svantaggio di non rientrare nella quotidianità delle persone.

Chi possiede una PEC dichiara di usarla e controllarla saltuariamente, specie se privato cittadino, e quasi sempre da desktop (rendendo difficile stare al passo con le comunicazioni ricevute). Chi non possiede una PEC dichiara di essere pronto ad utilizzarla se non ci sono alternative, per evitare la scomodità del passaggio dall’avviso cartaceo al digitale.

ACCESSO VELOCE / TEMPORANEO

L'accesso temporaneo risulta comodo come alternativa all’accesso con SPID, per avere un’anteprima di quello che si è ricevuto.

La curiosità di sapere di quale Atto si tratta, spinge alcuni utenti a voler utilizzare questa modalità, senza porsi problemi di sicurezza, prima di autenticarsi con SPID sul portale. Il QR è percepito come la modalità più comoda per passare dall’avviso cartaceo alla visione dell’Atto, ma anche l’inserimento dello IUN in un campo specifico funziona bene.

“Alla PEC devo accedere e non ce l’ho su smartphone, mentre una notifica la vedrei subito. Se fosse una notifica urgente, preferirei vederla su smartphone, invece che sulla PEC che non è la mia mail principale.”
Federica, 35 anni

“Ho avuto un’esperienza brutta con le notifiche. Mia mamma è un capo sala ed è stata costretta ad attivare la PEC e si è trovata tutte le multe lì, senza saperlo.”
Giulia, 29 anni

“Utilizzerei il temporaneo, perché è il metodo più veloce. Per lo meno come prima lettura, poi forse farei l’accesso sulla piattaforma notifica. Per la mia modalità di lavoro, scaricherei e salverei il PDF.”
Manuela, 45 anni

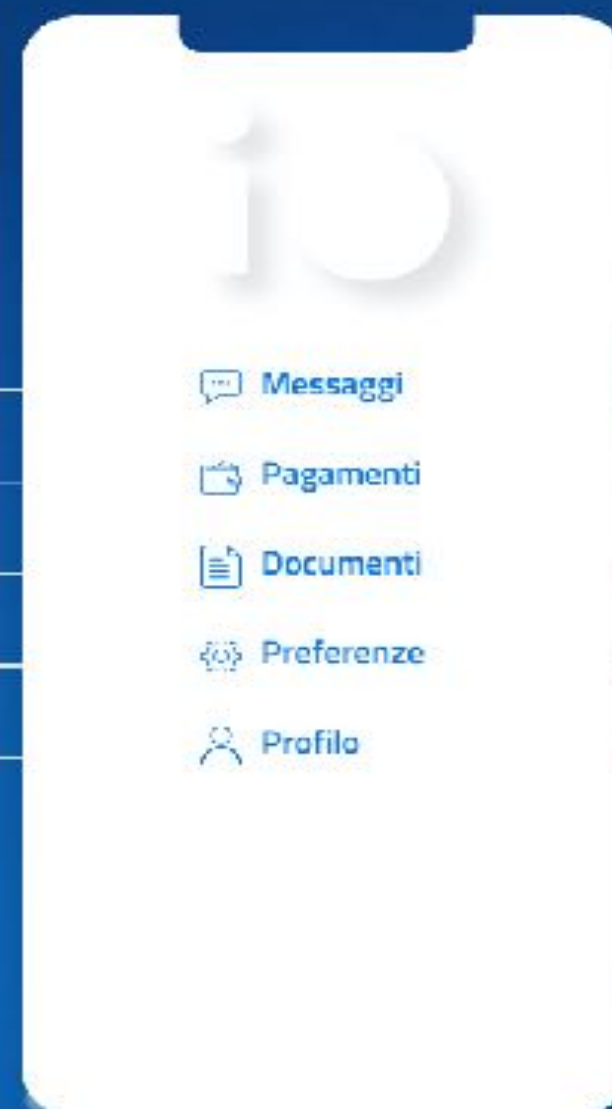
“Credo sia comodo se uno non ha lo SPID o non si ricorda le password. È sicuramente un sistema più veloce, e lo trovo valido per una cosa temporanea.”
Roberto, 64 anni

i●, il progetto per sviluppare l'app dei servizi pubblici

Nell'estate 2018 inizieranno i primi test con un focus group di cittadini e con alcuni enti centrali e locali. [Tieniti aggiornato!](#)

App IO

Invision prototype



Validate the UX of IO app, testing the understanding of the contents and the logic of the flows of interaction with the prototype made in Invision.

Campione di ricerca

10

Partecipanti

GENERE

50% **uomini**

50% **donne**

ETÀ

40% **18-30**

50% **30-45**

10% **45-60**

UTILIZZO

MOBILE

50% **iOS**

50% **Android**



UTENTI SPID*

Persone che hanno
un account **SPID**.

* di cui 1 persona con origini non
Italiane

UTENTI CON SPID



EARLY ADOPTERS

Persone che già utilizzano alcuni servizi
digitali per interagire con la PA

UTENTI SENZA SPID



LESS DIGITAL*

Persone che non utilizzano servizi digitali
per interagire con la PA

* di cui 1 persona con origini non Italiane

Date e luogo

Milano

05-06/07

Due opzioni per la location:

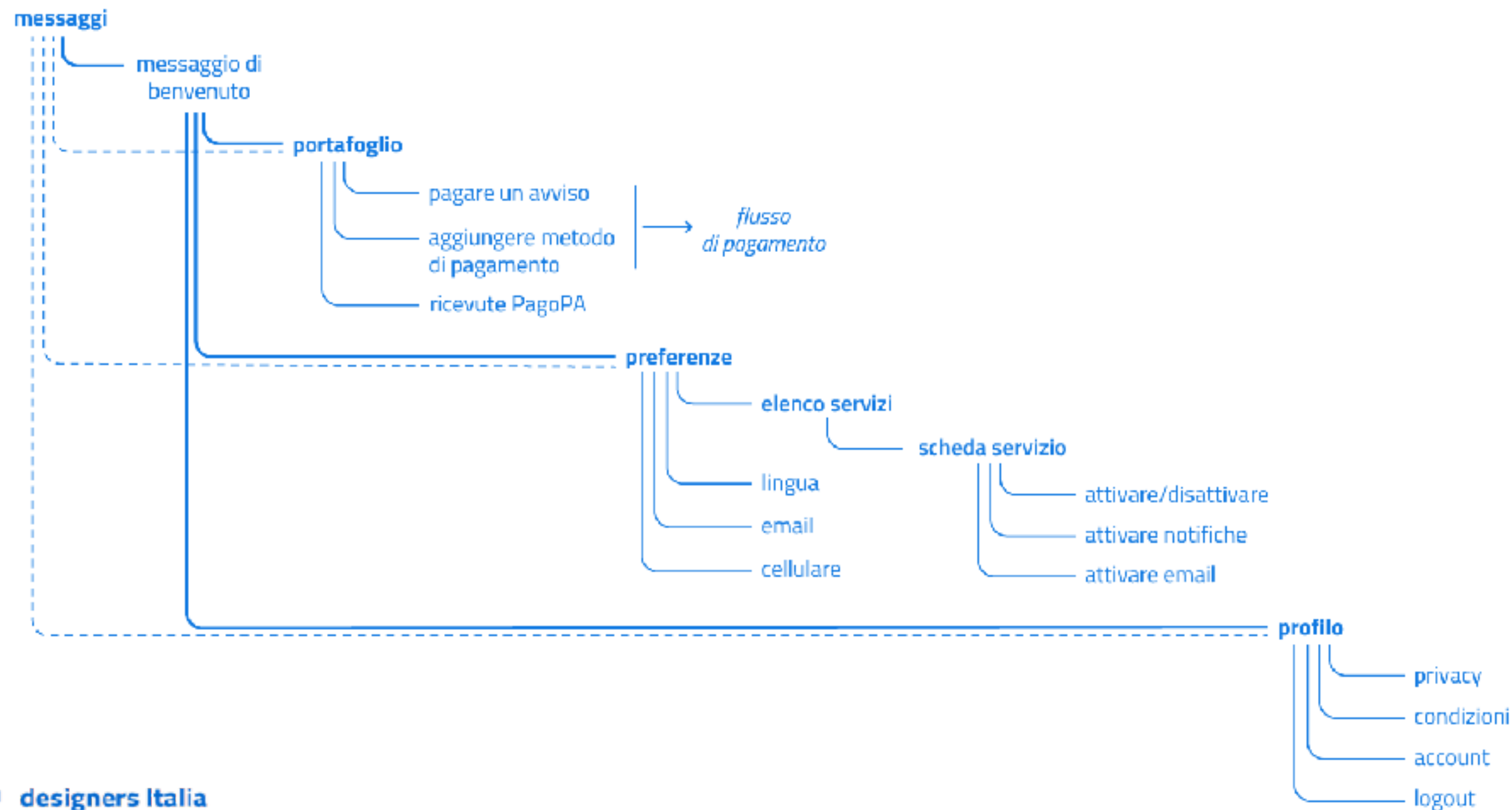
Ufficio Oblo e YoRoom - spazio di coworking in via Pastrengo 12, Milano



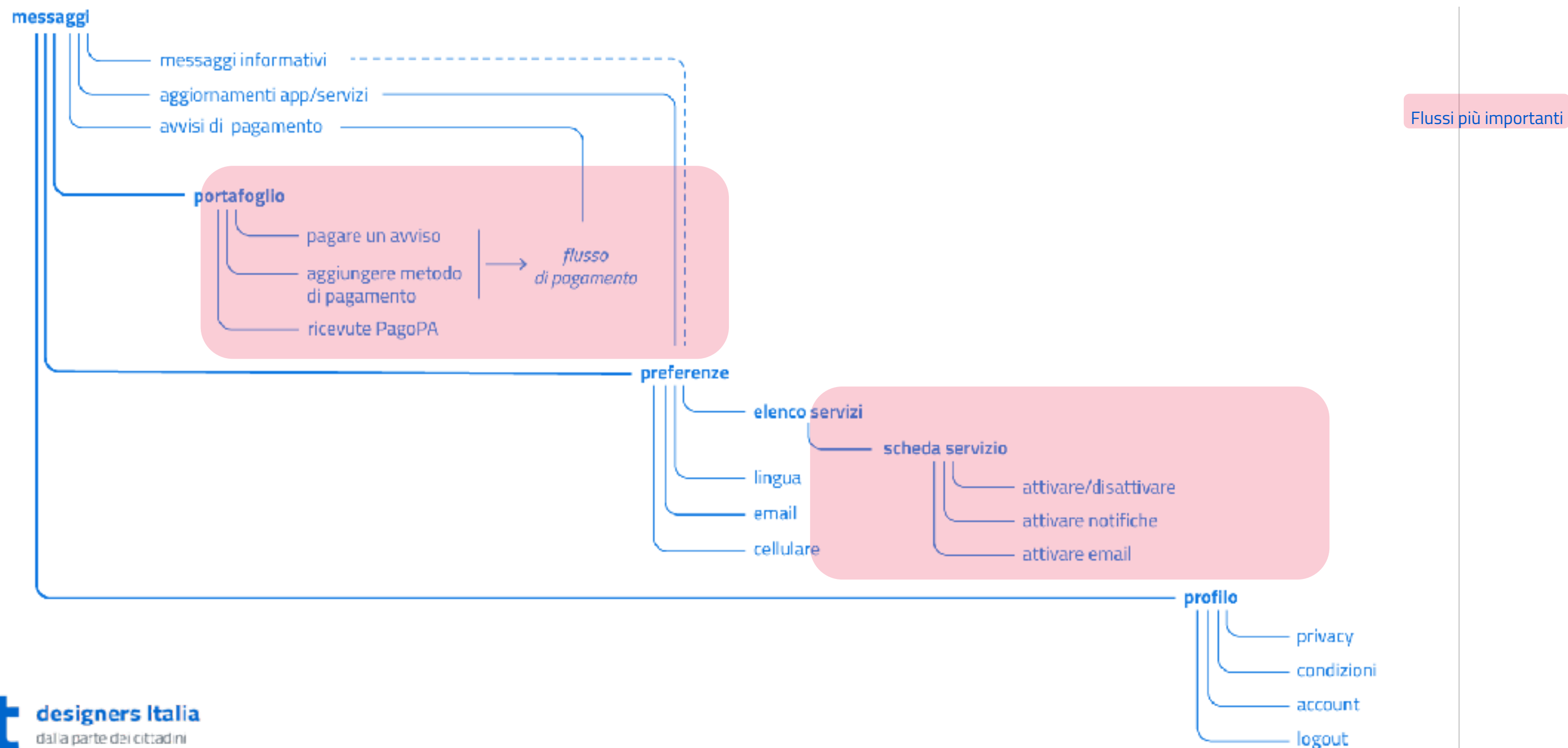
I task in dettaglio

MATERIALI E FLUSSI

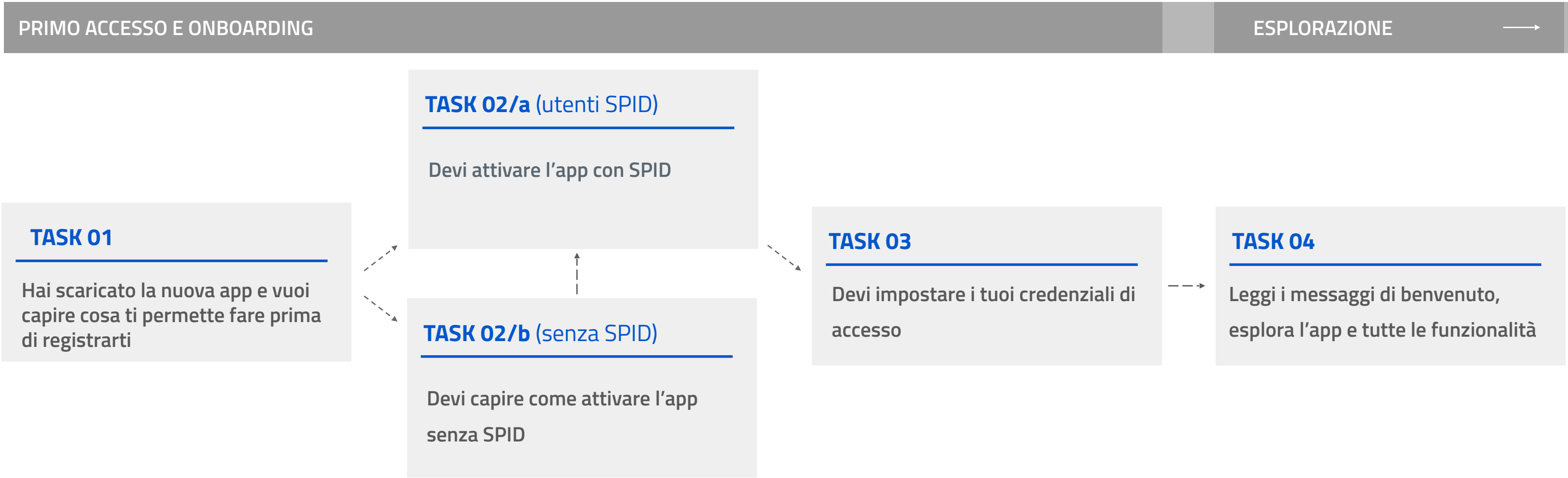
Usabilità: primo utilizzo



Usabilità: utilizzi successivi



Panoramica dei task



Panoramica dei task



TASK 05

Arriva la notifica push dal messaggio sulla scadenza TARI - imposta la promemoria per ricordarti dopo



TASK 06

Arriva la promemoria, paga partendo dal messaggio, aggiungendo un nuovo metodo di pagamento



TASK 07

Ri-accedi l'app e prova a pagare TARI partendo dall'avviso cartaceo e QR code



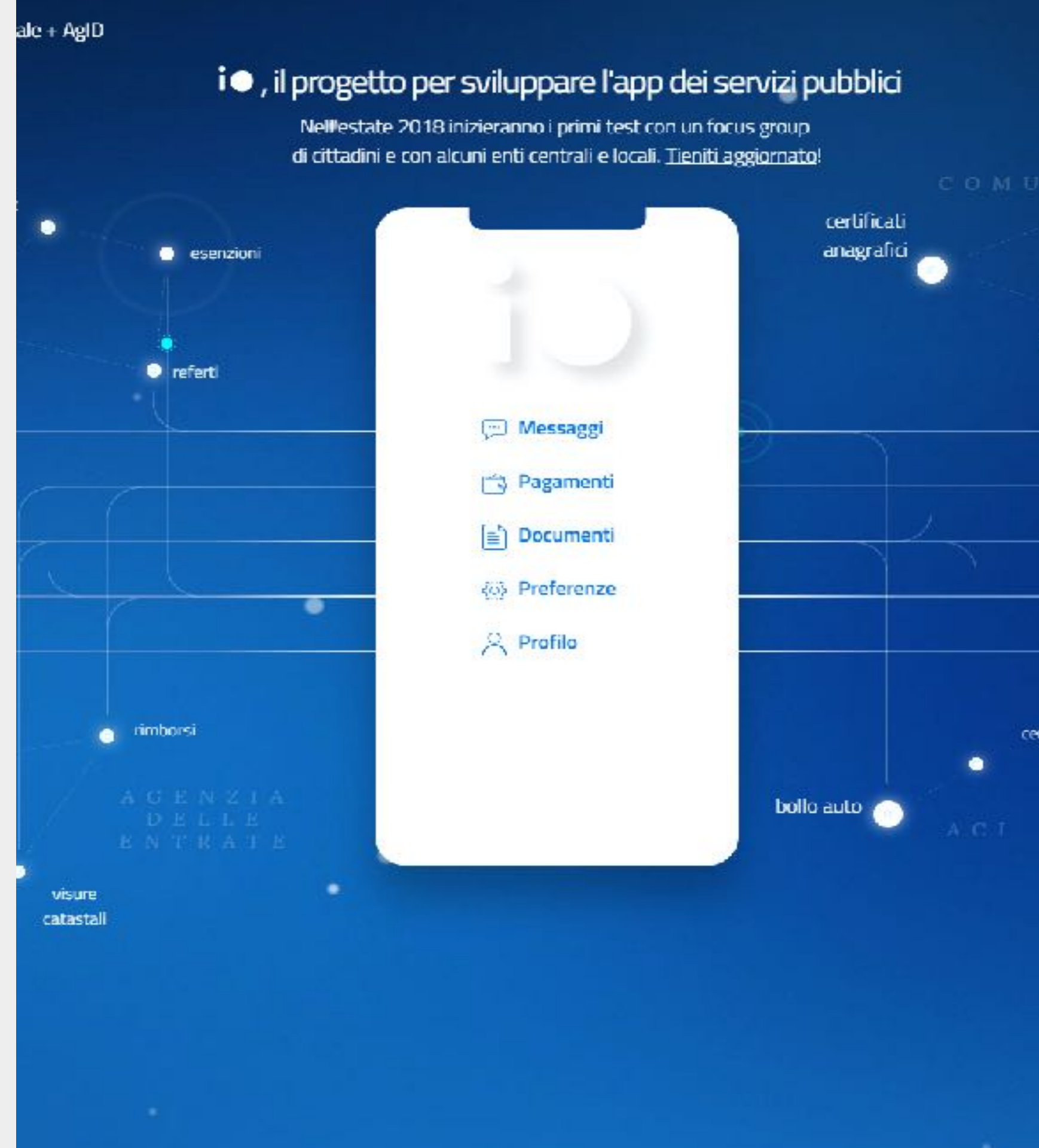
TASK 08

Ti arriva nuova notifica del servizio di Comune che non ti interessa, scegli di disiscriverti delle notifiche relative

Introduzione

→ You've heard of the new app that integrates various services of the Public Administration and so you go to find out about its features...

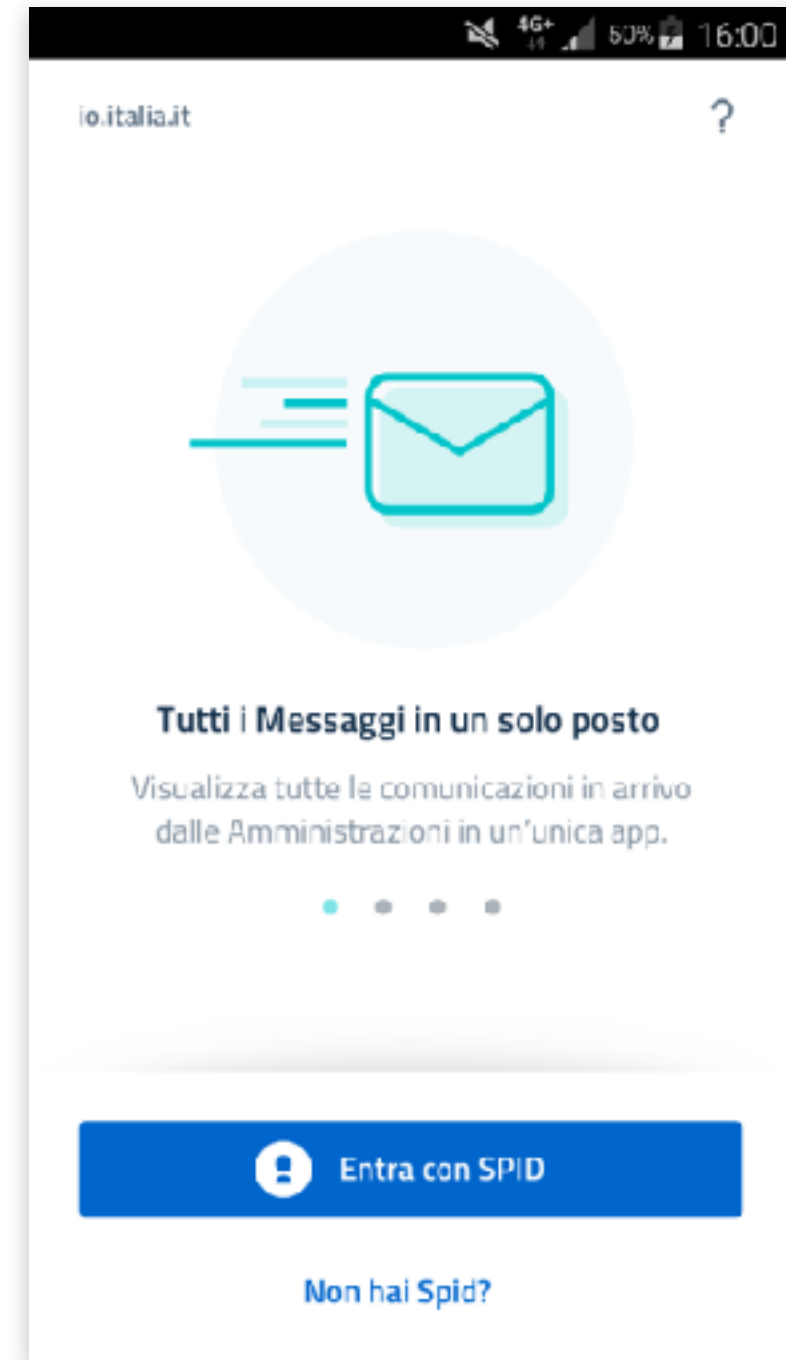
- Cosa pensi di questa app?
- Cosa ti aspetteresti di scaricare?
- Queste informazioni sono sufficienti per capire le funzionalità dell'applicazione?



Task 01

→ After downloading it, open the app for the first time and want to understand what it allows you to do and how it can be useful.

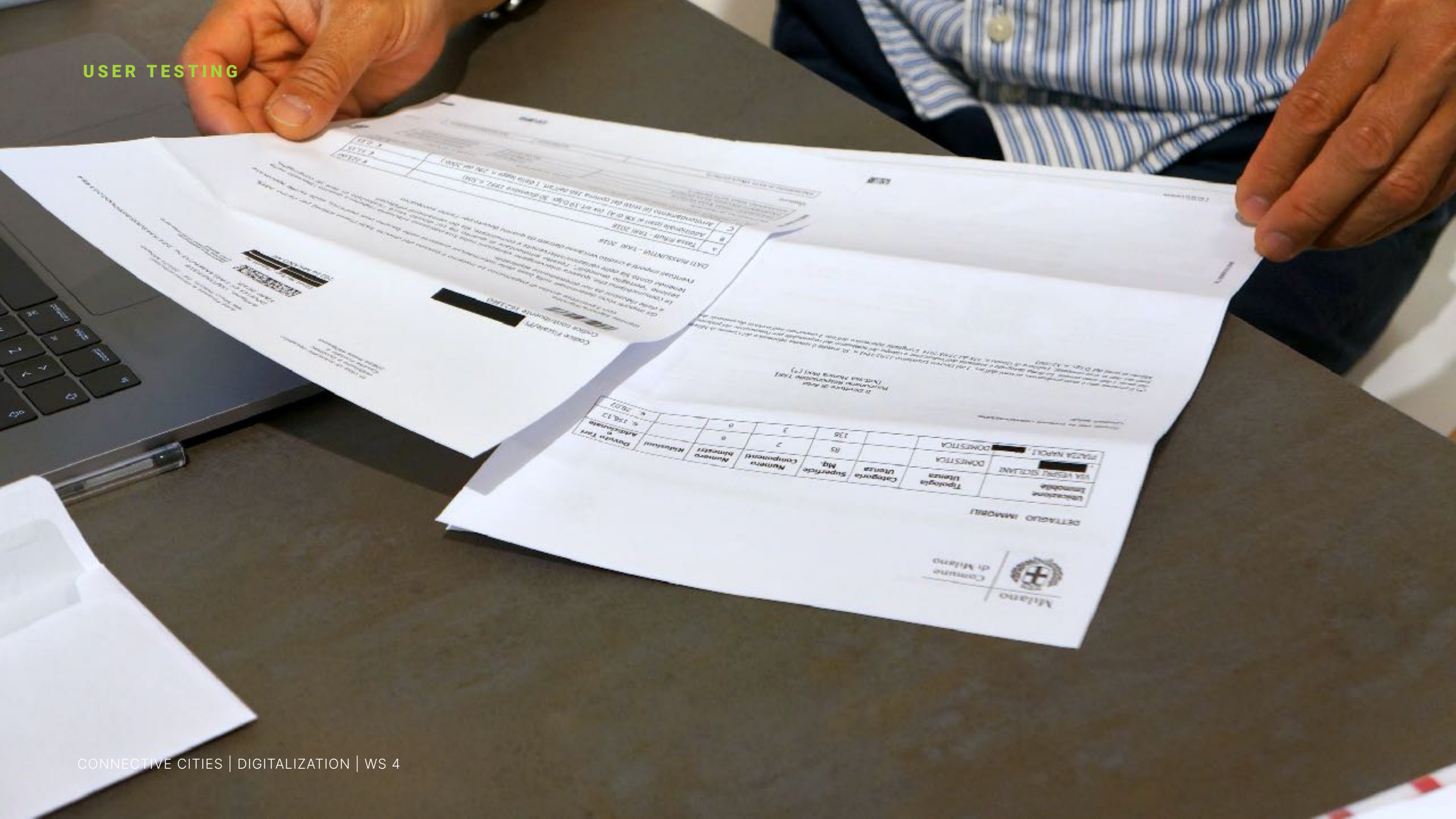
- Cosa capisci da queste schermate iniziali?
- Lo trovi allineato con le tue aspettative?
- Quale sarebbe il tuo prossimo passaggio? Cosa faresti?



USER TESTING



USER TESTING



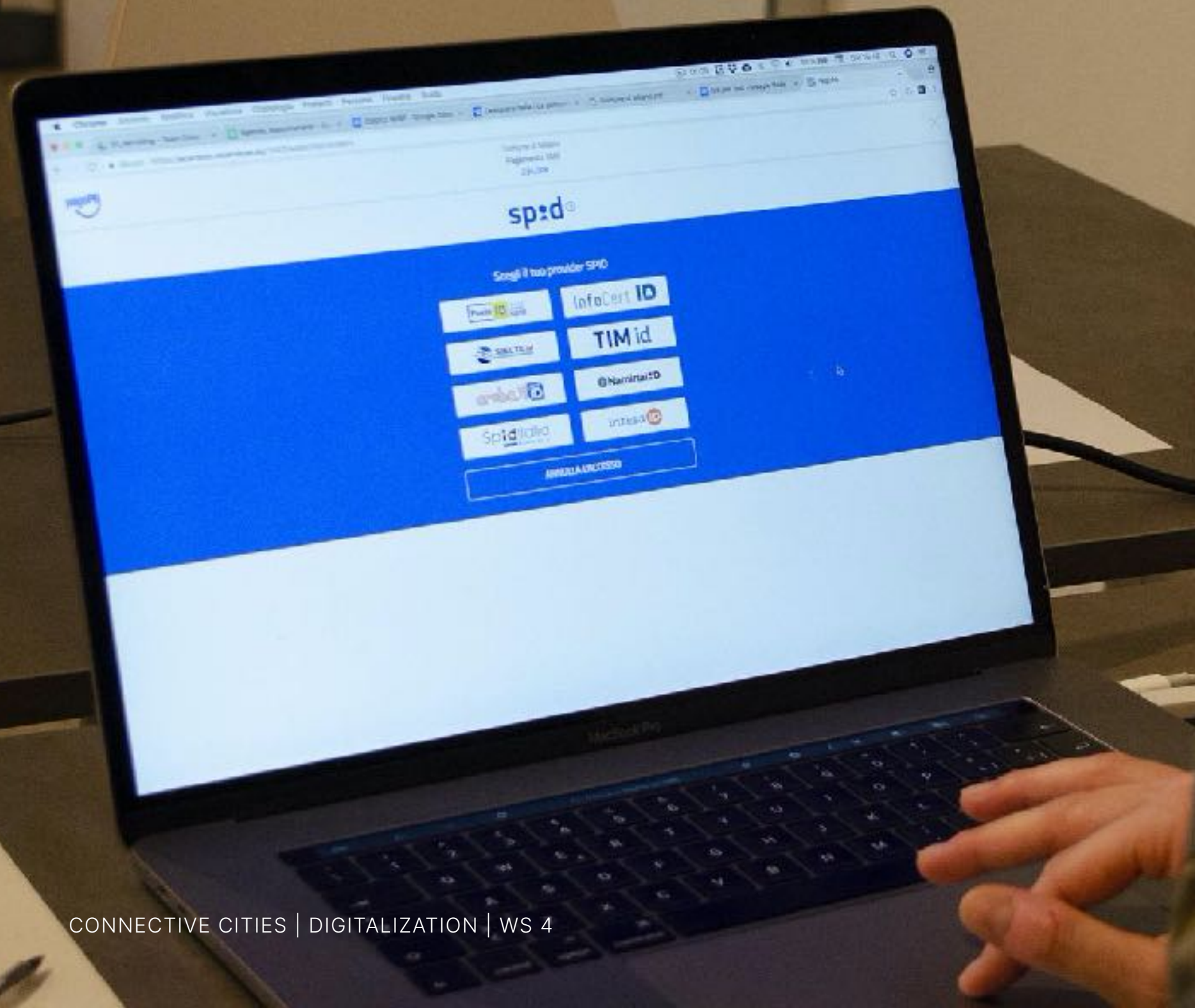
USER TESTING



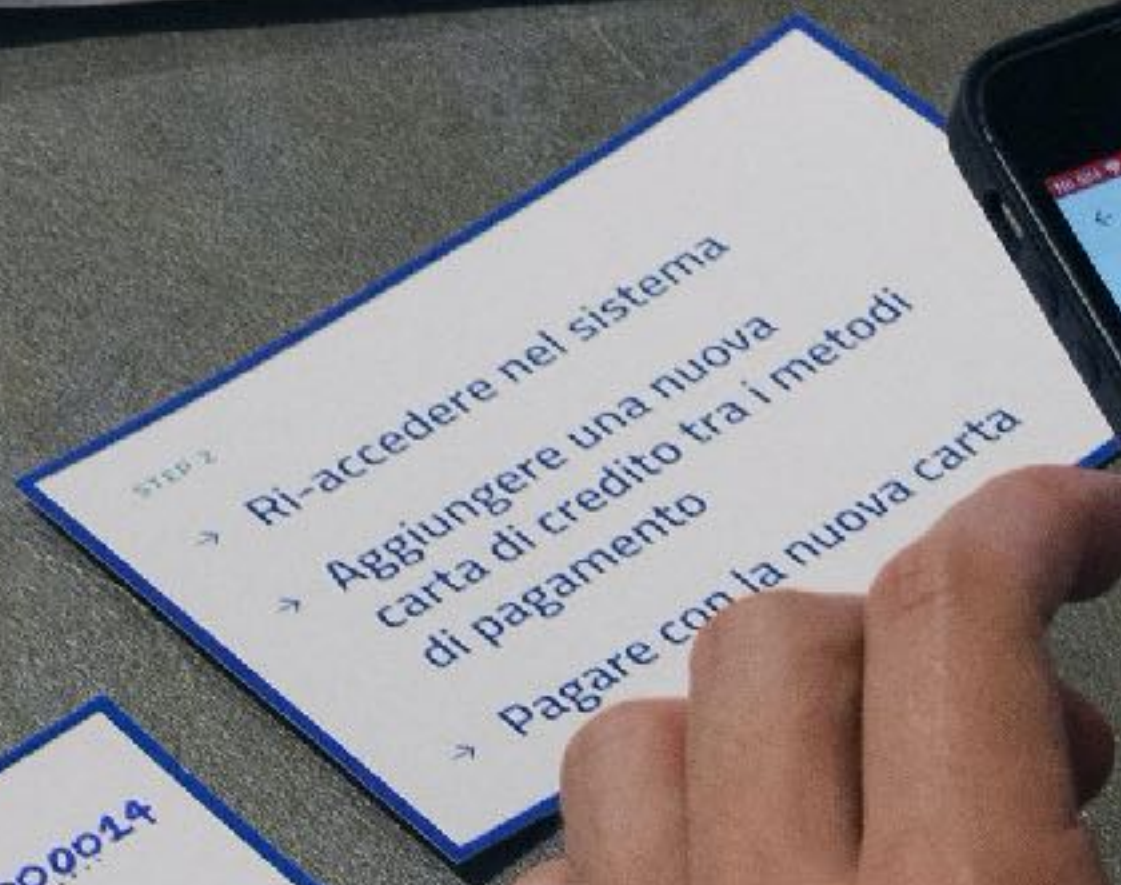
STEP 02
Tempo: 4 min
mobile

CONNECTIVE CITIES | DIGITALIZATION | WS4

USER TESTING



USER TESTING





Following steps

October 2018

First working demo of the app

One hundred parliamentarians, members of the Government and collaborators of the Digital Transformation Team are invited to test the real application on their devices. They receive dozens of messages of different types on the app and test the payment flows by credit card, both from the message and from the QR code on the paper notice.

April 2019

Invitational testing of a first beta (closed-beta)

Some local and central authorities invite over a thousand citizens to test the app in real contexts. Messages and payments relating to a service will actually be sent by the systems of the entities involved and, therefore, will be valid for all purposes. The IO development team interacts with beta testers, starting to fix bugs reported by users and gathering feedback on how to make the app increasingly citizen-friendly.

October 2019

Usability test

The new integrated functions (modification to the payment flow, login with CIE, new services section) are tested and finalized thanks to the involvement of a sample of users (qualitative test, with a small sample).

April 2020

The first open beta of IO arrives in the stores

Anyone can download IO from the Android and iOS stores. The launch of the application will take place on a local basis, in the territories where the entities have effectively integrated a sufficient number of services.

A person is sitting at a desk, using a laptop. The laptop screen displays the PagoPA website, which has a blue header and a white body. The website features the PagoPA logo and a large blue button with the text 'ENTRA CON SPID'. Below this button, there is a smaller blue button with the text 'Sei un SPID? Scopri di più'. The person's hand is visible on the laptop keyboard. In the background, there is a glass of water and some papers on the desk.

PagoPA

User Testing - developed tool online

Analyze the user experience of the WISP 2.0 prototype and understand in-depth criticality and opportunities in the interaction with the PagoPA * service system

* Pagamenti della Pubblica Amministrazione

20

Partecipanti

GENERE

50% uomini
50% donne

ETÀ

35% 18-30
30% 30-45
30% 45-60
5% over 60



EARLY ADOPTERS

Persone che hanno già
utilizzato **PagoPA**.

RELAZIONE CON PA



UTENTI SPID

Persone che hanno
un account **SPID**.



MORE DIGITAL

Persone che usano principalmente
sistemi di pagamenti digitali.

USO DEL DIGITALE



LESS DIGITAL

Persone che utilizzano vari sistemi di
pagamento, non sempre digitali.

Online survey

Verrà distribuito un questionario di recruiting tramite online. Il compenso per la partecipazione è pari a **50€** (voucher Esselunga)

RECRUITING SCREENER

<https://docs.google.com/document/d/1EQ3CPASVy5njT00wLYXT9gyle2k9339z9hrPFCIzRKM/edit?usp=sharing>

Come possiamo migliorare i servizi digitali della Pubblica Amministrazione?

Aiutaci ad affrontare questa sfida partecipando ad una breve attività di ricerca in cui valuteremo insieme alcuni servizi possibili. In questa prima fase di ricerca, stiamo cercando 40 partecipanti nel Comune di Milano per un'intervista di un'ora circa: candidarsi è molto semplice, basta rispondere alle domande di questo questionario. Ti porterà via non più di una decina di minuti!

I dati, raccolti in forma completamente anonima, saranno usati solo ed esclusivamente per selezionare i partecipanti per le sessioni di test, a cui verrà offerto un premio di partecipazione pari a 50€ (voucher Esselunga).

Grazie per la tua disponibilità!

Comincia

press ENTER

NB: l'obiettivo è costruire un pool unico di utenti da cui estrarre anche i partecipanti ai test dell'app IO

Session protocol

01

5 minuti

INTRODUZIONE AL TEST

Presentazione delle attività che verranno svolte e raccolta informazioni di background sul partecipante.

02

40 minuti

TEST DI USABILITÀ SUDDIVISO IN 5 TASK

Task 1: Dall'avviso all'avvio del pagamento

Task 2: Pagamento tramite QR code (mobile) - APP IO

Task 3: Pagamento dal sito del Comune (desktop)

Task 4: Registrarsi nel sistema

Task 5: Salvare un nuovo metodo di pagamento

50% DESKTOP / 50% MOBILE

03

15 minuti

DISCUSSIONE FINALE E COMPILAZIONE SUS

Domande finali e compilazione da parte del partecipante del questionario SUS.

→ Ti è arrivato questo bollettino per il pagamento della Tari, cosa faresti?



Attività

TASK 02 + 04 / mobile

→ Proviamo a pagare il bollettino utilizzando il QR code, dall'app di PA e registrarsi nel sistema?

*Accesso diversificato tra utenti senza o con SPID

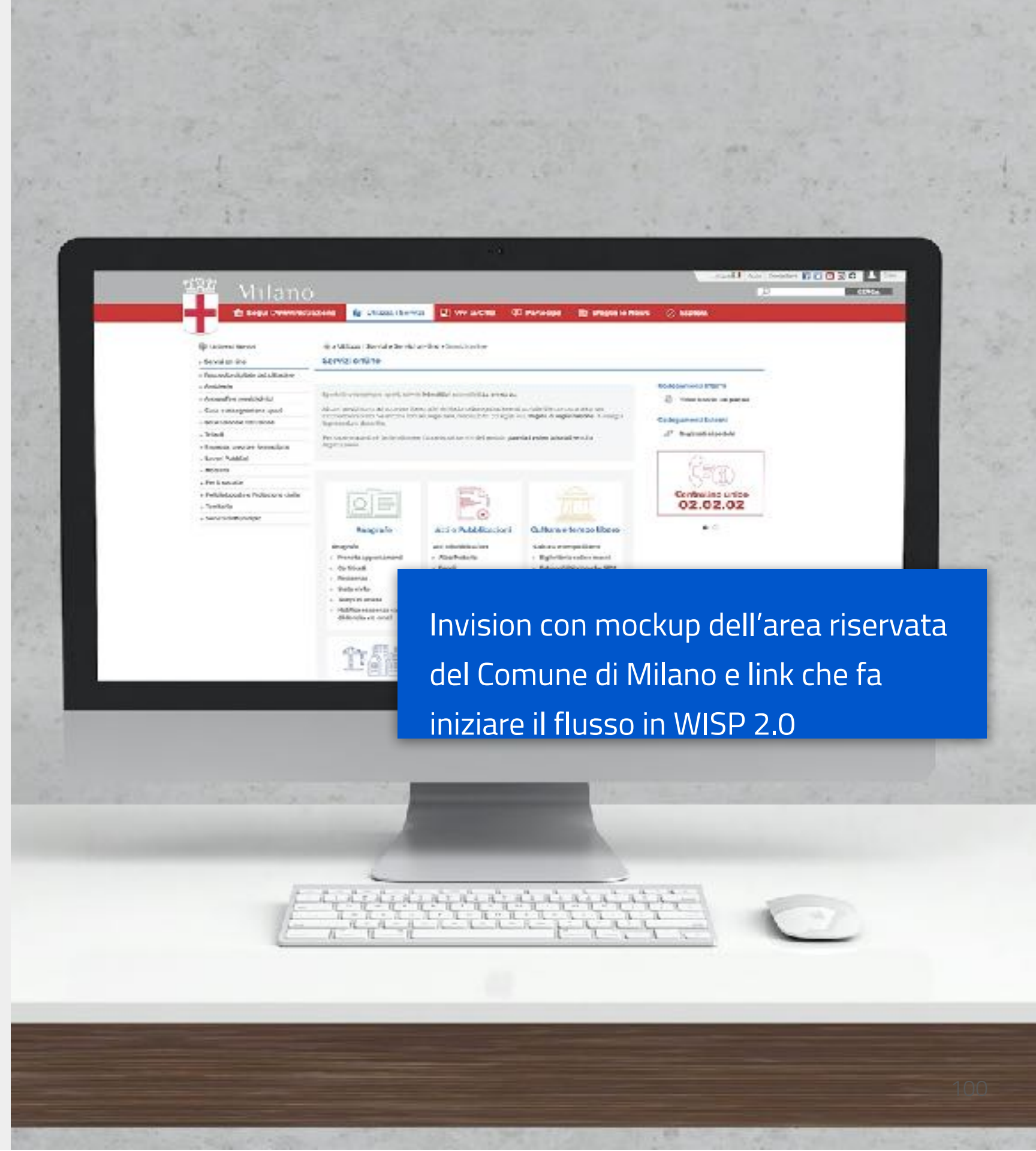


Invision con mockup dell'home banking e link che fa iniziare il flusso in WISP 2.0

Attività

TASK 03 + 05 da desktop

→ Questa volta decidi di saldare la TARI accedendo dal sito del Comune aggiungendo una nuova carta di credito ai tuoi metodi di pagamento.





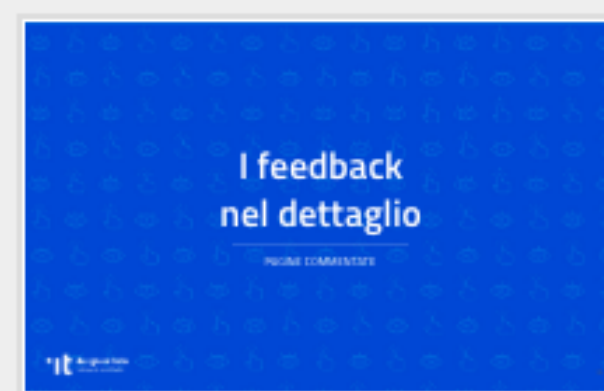
16



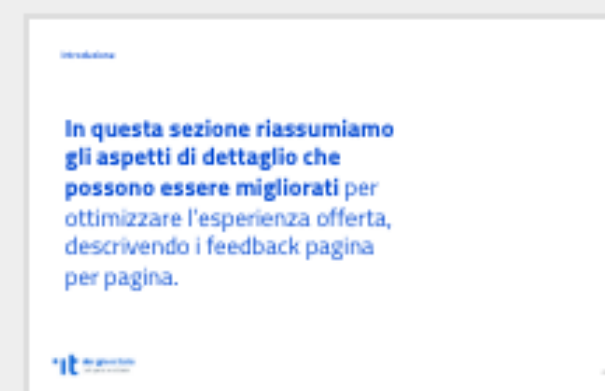
17



18



19



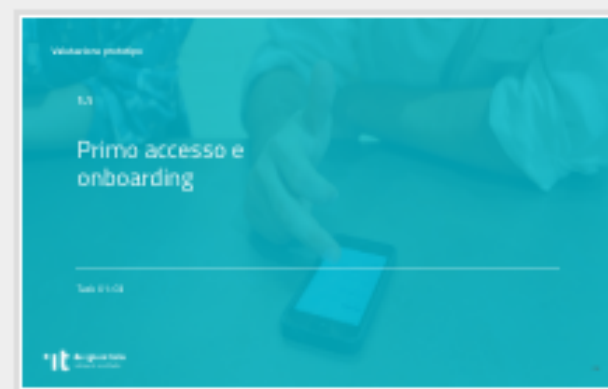
20



21



22



23



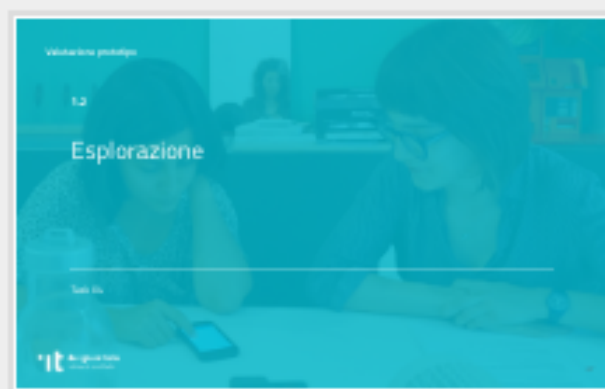
24



25



26



27



01 / TASK

Il tasso di successo medio per task di tutti i partecipanti è:



Il tasso di successo medio di tutti i task di tutti i partecipanti è:

65%

1.1 PORTARE A TERMINE IL PAGAMENTO ENTRANDO CON LA PROPRIA MAIL



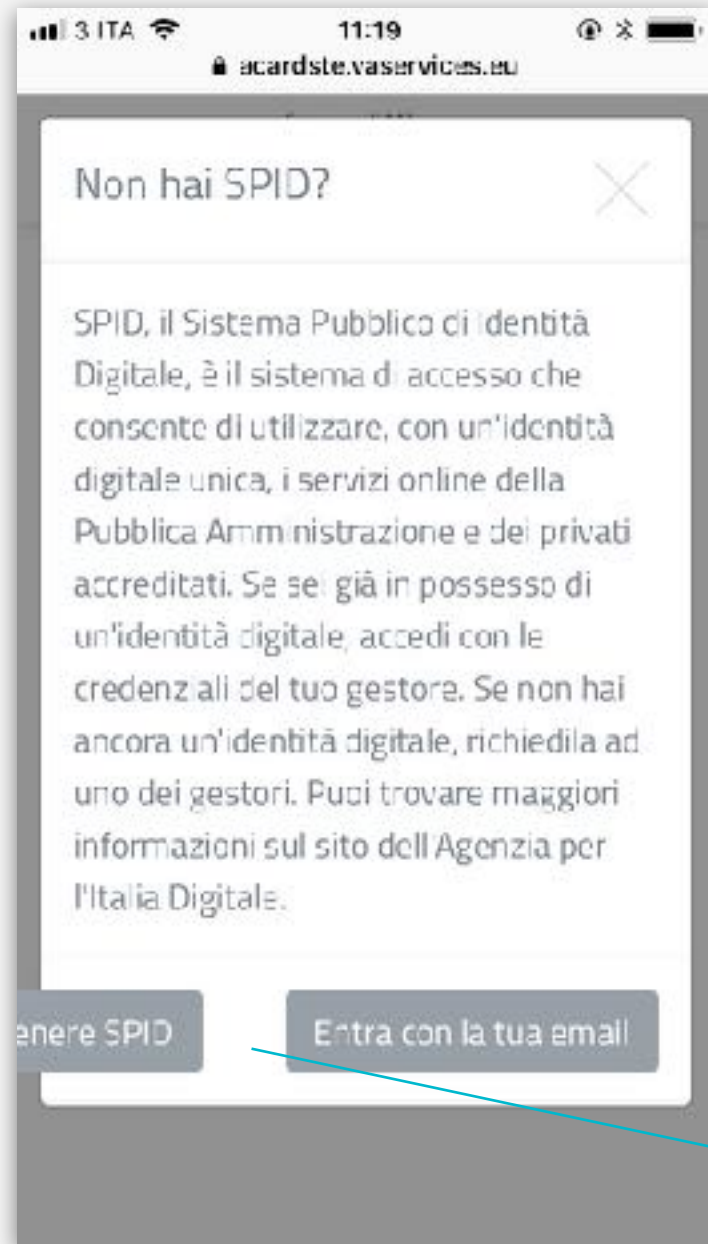
Gli utenti pensano che la schermata di accesso sia dedicata a chi ha già un account e non per un utente al suo primo ingresso.



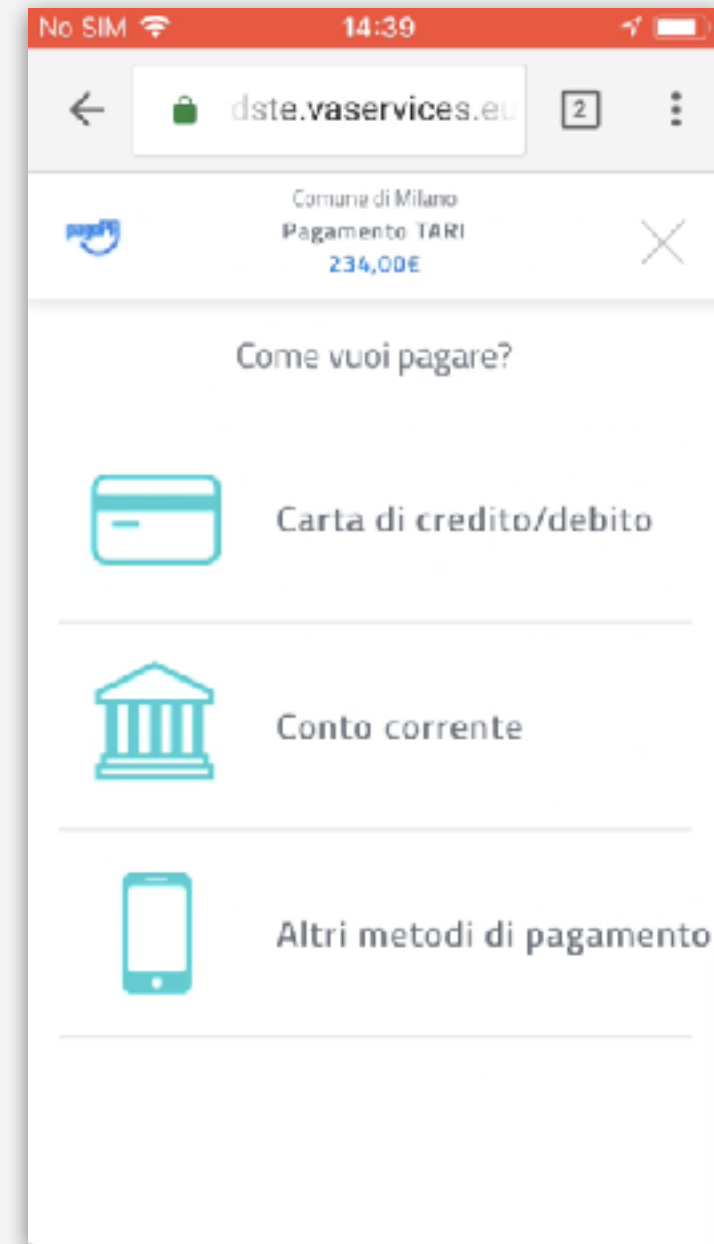
Gli utenti che non conoscono SPID, pensano che significhi entrare con un account e dunque, per esclusione, optano per cliccare su "entra con mail".

Rendere più chiara la distinzione tra accesso come ospite e accesso come utente registrato (con SPID o con mail).

1.1 PORTARE A TERMINE IL PAGAMENTO ENTRANDO CON LA PROPRIA MAIL



Da mobile, alcuni elementi dell'interfaccia non sono responsive



Gli utenti utilizzano la "x" per andare indietro, chiudendo così la sessione. Non si sentono sicuri nell'utilizzare le frecce del browser per paura di mandare a monte il pagamento. Aggiungere la freccia back in alto a sinistra dove necessario.

Chiedere conferma all'utente prima di chiudere.

PROCESS STEPS

Process tips

1. Understand the typology of the users that should be involved
2. Analyze and map all the service flows
3. Map the most critical or important tasks to test
4. Define the scenarios in which those tasks might be performed
5. Prepare the prototype to have the tasks functioning as good as possible
6. Prepare additional materials to help participants navigate the tasks
7. Write the script of test and discussion guide to follow

When to use - always and constantly!

Before you start designing

If you're designing a new product from scratch, you can do usability testing with competitor products to observe how people use similar tools and services in real life and understand their **mental models** when using products like yours. The test results can be a benchmark for your UX design when the time comes to test it.

When you have a concept

For this stage, you might want to do card sorting or tree testing to test your website or app's information architecture. Generally, if you're starting from scratch, card sorting is recommended first to understand how your target audience groups and associates information.

Once you have a wireframe or prototype

You can immediately start testing with the minimal amount of work done on the prototypes - even the paper ones, which you can explain to users by voice in a form of an "experience walkthrough".

Before the launch of developed product

It is crucial to test the product before launch to fix all the possible technical bugs and also catch the last opportunity of improving some usability issues with the design.

At regular intervals after launch

Consider regularly checking after launch to make sure your product stays in tip-top shape, and your actual users aren't experiencing any issues.

<https://maze.co/guides/usability-testing/>
<https://www.usability.gov/index.html>



Thank you very much for your attention!
 Get connected on www.connective-cities.net

See you in 10 minutes!

Partner von Connective Cities



Im Auftrag des

