

Test (Usability Testing)

Nella fase finale, ho convalidato il design con test di usabilità, assicurandomi che l'esperienza di DOGZ fosse intuitiva ed efficiente.

I feedback degli utenti hanno aiutato a perfezionare i dettagli prima del lancio.

Obiettivo del test:
Valutare l'usabilità dell'app, analizzando la facilità di navigazione, la chiarezza delle informazioni e l'efficacia delle funzionalità principali.

Partecipanti al test:
João, 26 anni – Proprietario di un cane.
Mariana, 34 anni – Proprietaria di un cane.
Pedro, 22 anni – Proprietario di tre cani.
Ana, 29 anni – Veterinaria.
Lucas, 40 anni – Proprietario di due cani.

Scenario:
Immagina che il tuo cane abbia bisogno di assistenza veterinaria immediata e decidi di effettuare una consultazione virtuale utilizzando l'app DOGZ. Dopo la consultazione, sarà necessario completare il processo inserendo un metodo di pagamento.

Compito:

- Aprire l'app DOGZ ed effettuare il login
- Accedere alla dashboard con le informazioni del tuo cane
- Selezionare l'opzione Regular Vet
- Nella pagina di Regular Vet, cliccare su Consultazione Virtuale
- Avviare la consultazione tramite videochiamata
- Completare inserendo il metodo di pagamento

Risultati Quantitativi

Attività	Successo	Errori o difficoltà osservate	Tempo medio stimato
Login e accesso alla dashboard	100%	Nessuna difficoltà	20s
Accesso alla sezione Regular Vet	100%	Nessuna difficoltà	15s
Scelta della Consultazione Virtuale (By Chat / By Video)	60%	Il 40% ha esitato tra "By Chat" e "By Video"	40s
Comprensione della simulazione della videochiamata nel prototipo	80%	Il 20% non era sicuro se la consultazione fosse attiva	25s
Inserimento del metodo di pagamento	60%	Mancanza di feedback sulla conclusione della consultazione prima del pagamento	35s

Risultati Quantitativi

Comportamenti osservati e pattern identificati



Comportamenti osservati e pattern identificati

Feedback e commenti dei partecipanti:

- João: "Tutto ha funzionato bene, ma la schermata della videochiamata era un po' vaga nel prototipo."
- Mariana: ""Pensavo che cliccando su ‘Consultazione Virtuale’ la chiamata iniziasse subito, invece ho dovuto scegliere di nuovo."
- Pedro: "La navigazione è pulita, ma mi è mancato un passaggio di ‘tutto pronto’ prima del pagamento."
- Ana: "Per un prototipo è chiaro, ma in un'app reale la mancanza di un'indicazione della chiamata attiva può creare confusione."
- Lucas: "Mi piace il design, ma avrei voluto che mi mostrasse subito dove cliccare sulla dashboard."

Problemi principali identificati e azioni raccomandate

01 - Ambiguità nella scelta della Consultazione Virtuale

Insight:
Il 40% dei partecipanti ha esitato nella scelta tra “By Chat” e “By Video” all'interno della Consultazione Virtuale. La nomenclatura e il layout attuali non hanno guidato chiaramente la decisione.

Impatto:
Ha causato un aumento del tempo di scelta e incertezza su quale fosse il flusso standard per la consultazione.

Azione raccomandata:

- Evidenziare visivamente “By Video” come flusso prioritario (es.: bottone primario).
- Aggiungere brevi descrizioni che spieghino le differenze tra le modalità.
- Includere icone più descrittive per ogni opzione.

02 - Mancanza di indicazioni sullo stato della consultazione

Insight:
Il 20% degli utenti ha riferito di non sapere se la consultazione fosse già in corso o in attesa di connessione.

Impatto:
La mancanza di feedback ha generato insicurezza e ha ostacolato la continuità del flusso.

Azione raccomandata:

- Inserire un messaggio chiaro nel prototipo, come “Consultazione virtuale in corso” o “Sei connesso al veterinario”.
- Aggiungere elementi visivi/testuali di feedback per rafforzare lo stato della chiamata.

03 - Conclusione della consultazione senza conferma chiara

Insight:
Il 60% degli utenti ha avuto l'impressione di essere stato indirizzato al pagamento senza essere sicuro che la consultazione fosse terminata.

Impatto:
Ha generato dubbi e disagio prima della fase di pagamento.

Azione raccomandata:

- Creare una schermata intermedia con un riepilogo della consultazione o un messaggio tipo “Consultazione completata con successo”.
- Includere una call-to-action per l'inserimento del metodo di pagamento solo dopo questa conferma.

04 - Mancanza di orientamento per i nuovi utenti nella dashboard

Insight:
Gli utenti con minore familiarità digitale (Mariana e Lucas) non hanno capito immediatamente quale fosse il primo passo dopo il login.

Impatto:
Questo ha portato a clic in aree secondarie prima di individuare l'opzione Regular Vet.

Azione raccomandata:

- Implementare un breve onboarding che presenti le principali aree della dashboard.
- Evidenziare con microcopy le opzioni di navigazione, ad esempio: “Prenota o effettua la tua consultazione in Regular Vet”.

Le principali opportunità di miglioramento includono:

- Ottimizzazione della gerarchia delle opzioni di consultazione.
- Feedback chiari sullo stato della consultazione.
- Miglioramento della comunicazione tra le diverse fasi del flusso.

Azioni da implementare:

- Chiarezza nella scelta della Consultazione Virtuale.
- Indicazione dello stato della chiamata.
- Schermata di conferma post-consultazione.
- Onboarding migliorato.