

Protocollo di test su I-eXplainer

In questo documento introdurrò il protocollo di test della mia applicazione I-eXplainer. L'applicazione ha lo scopo di dimostrare la mia tesi di laurea.

Caso utente: Il tema delle demo che testerete è quello di un'applicazione bancaria utilizzata dai clienti della banca stessa. L'applicazione ha il compito di spiegare all'utente perchè la sua richiesta di prestito è stata rifiutata.

La decisione del sistema viene presa mediante un algoritmo spiegabile, ovvero le cui decisioni sono comprensibili ad utenti esperti. L'utente del sistema in questione può non essere esperto di finanza, urge quindi modellare la spiegazione per renderla comprensibile a una gamma di utenti più vasta: questo è quello che tentano di fare i sistemi I-eXplainer e AIX360-Demo.

Le soluzioni: entrambi i sistemi presentano un'introduzione iniziale sul sistema, il caso d'uso e l'algoritmo utilizzato seguita dalla spiegazione relativa all'utente: è possibile cambiare l'utente mediante i bottoni disponibili sotto l'introduzione, in maniera tale da prendere in esame scenari diversi.

AIX360-Demo propone una spiegazione statica, ovvero non approfondibile ed esplorabile. L'unico modo per ottenere informazioni aggiuntive è navigare le altre pagine del sito oppure cercarle altrove. La mia soluzione propone una spiegazione interattiva che fornisce all'utente la possibilità di richiedere informazioni su termini non conosciuti o non chiari. In questo modo è possibile ottenere le informazioni desiderate rimanendo nella stessa pagina, senza bisogno di navigarne altre.

Il protocollo di test consiste in due System Usability Scale(SUS) da compilare separatamente.

Cos'è un SUS? Il System Usability Scale è uno strumento per valutare la soddisfazione percepita dell'utente. Soddisfazione intesa come risposta soggettiva nell'interazione con un sistema.

I SUS sono identici, uno relativo al mio I-eXplainer e l'altro relativo ad AIX360-Demo e sono disponibili in una pagina web da me creata(l'url sarà fornito in seguito).

Il test: Sarete invitati a calarvi nel caso utente descritto precedentemente e ad accedere alle due demo nell'ordine prestabilito: prima AIX360-Demo(link) poi I-eXplainer(link). Utilizzando il sistema dovrete capire i

motivi che hanno portato il sistema a rifiutare la vostra richiesta di prestito solo in base alla spiegazione fornita dalla web app attualmente sotto esame.

Il questionario: Al termine di ogni prova vi si chiede di compilare il SUS relativamente alla demo testata(link). Il questionario è articolato in 10 frasi: il partecipante sceglie una delle cinque opzioni disponibili per ogni frase. Le risposte vanno da Fortemente in disaccordo(1) a Pienamente d'accordo(5).

In fondo alla pagina troverete i link alle due web app e alla pagina che permette di compilare il form.

I dati saranno raccolti ed elaborati per valutare la soddisfazione degli utenti in seguito all'uso della mia applicazione e della AIX360-Demo.