



Unione europea
Fondo sociale europeo



Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali
DIREZIONE GENERALE PER IL PLURICENTRO
ATTIVITÀ E FORMAZIONE LAVORO



Parlamento del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione pubblica



Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

Come realizzare test di usabilità semplificati con il protocollo eGLU 2.1

Pierluigi Feliciati

UniMC – GLU



Bari, 18 Giugno 2015

riprendendo l'argomento usabilità, dicevamo...

Facilità d'uso sarebbe:

- Capire **dove** trovare le informazioni che cerchiamo
- Capire **se** ciò che cerchiamo c'è o non c'è
- Capire **cos'altro** potrebbe esserci di utile che non sappiamo a priori ci possa essere
- Inserire i dati **agevolmente**
- Capire e correggere gli eventuali **errori**

et cetera



Proviamo ad essere più precisi

La **qualità d'uso** di un software risiede nella sua capacità di rispondere a **determinati obiettivi di determinati utenti in determinati contesti** con **efficacia, efficienza, sicurezza e soddisfazione** (ISO/IEC 9126-4)

Gli obiettivi dipendono dai servizi offerti

Utenti e contesti attengono all'accessibilità

Efficacia, efficienza e soddisfazione sono criteri generali di usabilità

...quindi?

La **qualità di un sito** non può essere limitata alla legittima soddisfazione di chi lo ha progettato e lo gestisce, ma deve **poter essere verificabile** in un modo il più possibile **oggettivo** (ricordate? Sono per tutti gli utenti)

Quindi...

il sito dovrebbe essere valutato

sembra interessante... sicuro che mi conviene?

Benefici ottenuti dalla valutazione

ROI =
*Return Of
Investment*

Sforzo per eseguire la valutazione



	Economici	Non economici
Sforzi	<ul style="list-style-type: none">• Spese per condurre test o analisi di usabilità• Spese per implementazione delle azioni correttive• Costo opportunità delle risorse impiegate	<ul style="list-style-type: none">• Stress organizzativo
Benefici	<ul style="list-style-type: none">• Risparmi ingenerati da maggiore penetrazione e utilizzo	<ul style="list-style-type: none">• Immagine• Soddisfazione• Motivazione• Numero di accessi• Penetrazioni

OK... da dove inizio, allora?

EGLU 2.1 - Come realizzare test di usabilità semplificati per i siti web delle PA

(presto su questi schermi!)

Dai primi di luglio 2015 scaricabile dalla pagina del GLU

<http://www.funzionepubblica.gov.it/glu.aspx>



*Redatto dai componenti
tecnico-scientifici del GLU,
coordinati da*

Simone Borsci e Maurizio Boscarol

perché 2.1?

Il **GLU**, dal **2012**, lavora per proporre alla comunità delle PA strumenti di valutazione semplificata dell'usabilità dei siti web. Ha già rilasciato diverse versioni del protocollo di valutazione, migliorate in base al confronto con le amministrazioni che man mano lo hanno usato: **GLU 1.0** (2013), **eGLU 2.0** (2014) e dai primi di luglio 2015, **eGLU 2.1** che oggi vi presentiamo in anteprima.

eGLU 1.0

GRUPPO DI LAVORO PER L'USABILITÀ

PROTOCOLLO PER
L'*e*SPLORAZIONE DEI SITI WEB
DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI



L'evoluzione di eGLU

Da eGLU 1.0 a eGLU 2.0

- Semplificazione (procedura unica)
- Metriche più comparabili con i test di usabilità condotti da esperti
- Maggior leggibilità
- Tecniche avanzate di progettazione

Da eGLU 2.0 a eGLU 2.1

- Riferimento dettagliato ai 12 principi euristici di usabilità (già nella 4/2004 e nelle linee guida per i siti della PA)
- Chiarimenti sull'uso del motore di ricerca nell'esecuzione dei task
- Riferimento alle intranet
- Migliorate le spiegazioni su come introdurre il test e come interagire
- Cambiati i tempi massimi suggeriti per i singoli task
- Modifica dei criteri per i punteggi (tasso di successo, NPS, SUS in particolare)

sicuri che funziona anche per me?

PER CHI →

tutti coloro che, con diversi ruoli, partecipano al **processo di creazione, gestione e sviluppo dei siti web delle PA**

PER FAR COSA →

per realizzare **test di usabilità semplificati**, senza avere conoscenze specialistiche, **coinvolgendo gli utenti** dei servizi online e a **budget quasi zero**.

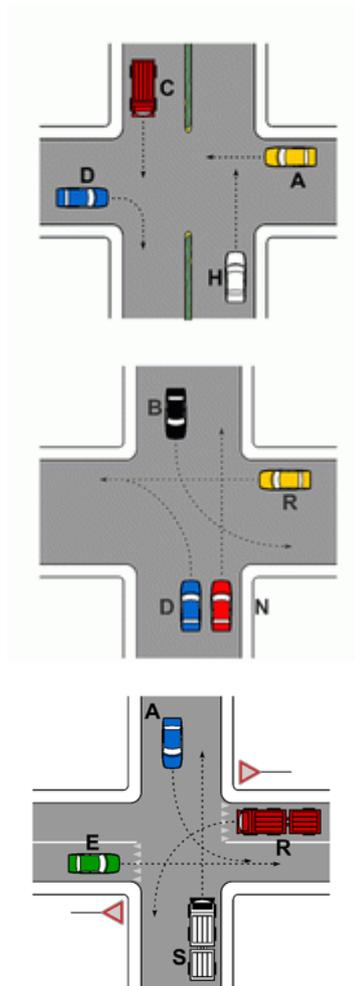
COSA PRODUCE →

Estende il know-how delle redazioni web, attiva l'effetto Hawthorne, **migliora la comunicazione pubblica**

Struttura eGLU 2.1

Prima parte

- Introduzione
- Le fasi della procedura
- Gli strumenti di riepilogo
- Schede di approfondimento
- Allegati



Seconda parte

Introduzione

Tecniche avanzate di
progettazione e
valutazione

EGLU-M (come *mobile*)

Ve ne parla tra poco

Domenico Polimeno

Glossario

Come funziona, in poche parole? (1)

1. il conduttore dell'osservazione definisce dei **compiti** da sottoporre ad alcuni utenti
i compiti, o *task*, possono riguardare per esempio la ricerca di specifiche informazioni, la compilazione di moduli online, lo scaricamento di documenti;
2. alcuni **utenti** vengono selezionati e invitati a partecipare
per test esplorativi bastano 5 utenti, per risultati con alto grado di attendibilità ne servono almeno 15-20

Come funziona, in poche parole? (2)

3. Si chiede a ciascun utente di **eseguire i task**. Durante l'osservazione non si pongono domande dirette, ma si osservano le persone interagire col sito e le eventuali difficoltà che incontrano. Al termine, si usano dei questionari per raccogliere informazioni sul gradimento e sulla facilità percepita
4. sulla base dei dati raccolti **ci si può fare un'idea** dei punti di forza e delle criticità del sito web
Questo consente di apportare da subito modifiche in base ai problemi riscontrati, oppure di individuare aree problematiche dove occorre investire facendo ricorso ad esperti di usabilità

Più in dettaglio (step 1)

- 1) Nella fase di **Preparazione** si deve decidere:
 - ✓ Quanti utenti selezionare
 - ✓ Quali tipologie di **utenti** scegliere
 - ✓ Quali e quanti **task** preparare
 - ✓ Come **preparare i moduli** per la raccolta dati
 - ✓ Cosa fare prima dell'osservazione (il test pilota)

Più in dettaglio (step 2)

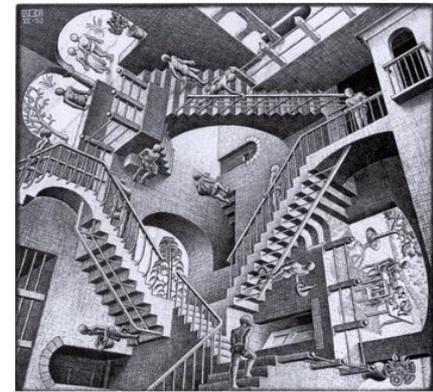
1) La fase di Esecuzione richiede invece:

- ✓ la preparazione di un ambiente idoneo;
- ✓ Che l'**interazione** con i partecipanti e la **conduzione** dell'osservazione siano corrette (accoglienza, istruzioni, avvio del test, relazione coi partecipanti durante il test);
- ✓ la corretta **raccolta dei dati** (comprese le osservazioni e annotazioni dei problemi);
- ✓ il **congedo** dei partecipanti al termine del test.

Più in dettaglio (step 3)

- 1) Nella fase di **Analisi dei risultati**, infine, si riassumono i dati raccolti e si stila un report:
 - ✓ Si usa un **modello per elaborare** i risultati del successo dei task e le risposte ai questionari
 - ✓ Si stila un **elenco dei problemi osservati**
 - ✓ Si redige il **report finale**

Quante cose da ricordare!



- eGLU 2.1 include una **Checklist di riepilogo per l'organizzazione del test**: in 18 punti ci sono tutte le cose da ricordare...

Non basta! Trovate anche **Esempi di task**, una guida breve al **Thinking Aloud**, una scheda sugli **Strumenti di registrazione professionali**, una breve guida su **Cosa fare e non fare durante la conduzione delle osservazioni**, un approfondimento sui **Questionari** e una scheda sui **Principi euristici di usabilità** per i siti web e i servizi online delle PA

Riuscirò a tirare le somme?



- eGLU 2.1 contiene **9 allegati** con tutti i modelli di documenti, questionari, tabelle e formule necessari per raccogliere ed elaborare i dati
- Inoltre, è presente anche una **guida per valutare** i risultati dell'analisi

Il tasso di successo di un sito web corrisponde al numero dei task che si concludono con successo rispetto al numero complessivo dei task tentati da tutti i partecipanti

Riuscirò a tirare le somme?

Quale tasso di successo deve avere il mio sito per essere usabile?

- Dovrebbe comunque essere superiore al 66%, altrimenti ci sono problemi seri
- Fra 67 al 80% ci indica siti che hanno margini di miglioramento
- fra l'80 e il 90% i siti sono buoni, ma probabilmente richiedono correttivi
- tassi di successo sopra il 90% indicano un sito di buon livello!

Volete approfondire?

Ecco la parte seconda di eGLU 2.1

La parte II offre una serie di schede di approfondimento dedicate alle **tecniche avanzate di progettazione e valutazione**

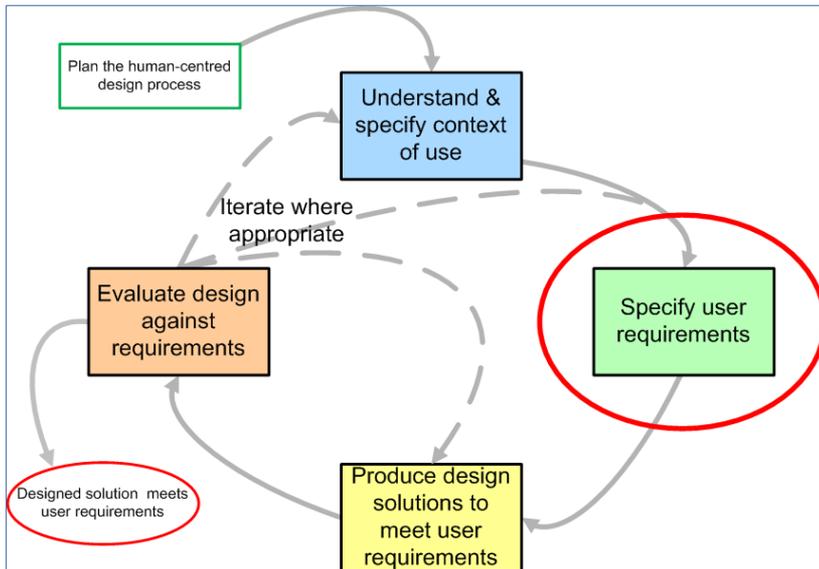
distinte in:

- 1. Tecniche di progettazione**
- 2. Tecniche di valutazione**

Tecniche di progettazione

1) La metodologia *AGILE*: la *Kanban board* (Lavagna Kanban)

2) Gli Scenari e le Personas



openmoko

The Greenhorn	The Casual User	The Texter	The Business User	The Power User	The Hacker
JOHN	EMILY	AKIKO	STEPHAN	ROBERTO	RICKY
<p>Profile</p> <p>Probably the single biggest segment of mobile users. Want simple: turn on their mobile, dial a number and talk to their intended party. Don't care about anything other than the mobile being able to be used as a phone, and possibly contacts.</p> <p>Scenario</p> <p>I didn't get my first phone until 2001. My daughter bought it for me. I didn't feel it was necessary but since then, I have it with me all the time and use it more than my home phone.</p>	<p>Profile</p> <p>Take advantage of most phone features, but not all. Use the phone to make calls, use the contacts, send text messages, and take pictures. Their mobile is always with them.</p> <p>Scenario</p> <p>My phone has to look cool. I personalize it with decals, charms, and ring tones. I talk on it everywhere, so my phone style is everything. Of course, it has to work too. I usually talk on the phone, but recently started taking pictures and recording video. My phone is my favorite accessory.</p>	<p>Profile</p> <p>Texting is far more popular than calling. Will send and receive thousands of text messages per month. Rarely use their phones for calling. Want a clean texting interface with the fastest possible input.</p> <p>Scenario</p> <p>I prefer texting than calling because it's more fun and creative. My friends and I probably text each other around 40 times a day. We'll even text to order food. It's far more interesting and less intrusive. I don't have to worry about disturbing people on the train with my talking. I love it.</p>	<p>Profile</p> <p>Wants a phone that is simple, but functions as an integrated smart device. Want to read email and call back the sender with the least amount of effort. Needs "Popular" mail server integration, including BlackBerry and Exchange.</p> <p>Scenario</p> <p>My mobi is my life. Without it my business would suffer. I take conference calls while driving down the M25. If someone text me, I need to ring them without taking my eyes off the road. And since I use my mobi everywhere, it needs to be durable. The last thing I need is for it to break after one drop.</p>	<p>Profile</p> <p>Will use almost all of the built-in functionality. Will also extend their phones functionality with additional software. Will flip through every menu options and changing settings.</p> <p>Scenario</p> <p>I'm addicted to new toys. I get the latest gadgets as soon as they arrive on the market. I upgraded my phone every 6 months. I guess you can say this is almost a sport for me. Or an addiction? I just love to explore the latest and how it can make life fun.</p>	<p>Profile</p> <p>Care more about customization. Want to make changes to every aspect of the phone. Looking to mailing lists and forums about hacking the phone. Contribute to the open source community.</p> <p>Scenario</p> <p>As soon as I found out about an open source phone, I jumped on it. I created two apps for the phone and am working on the texting solution. I probably should spend more time at my day job, but this is far more fun. Of course, I use my phone for calls and texting too.</p>

Tecniche di valutazione

- 1) Tecniche di valutazione con protocollo verbale (*thinking aloud* concorrente e retrospettivo)
- 2) Prove di usabilità di un sito web con persone disabili
- 3) La metodologia ASPHI (Avviamento e Sviluppo di Progetti per ridurre l'Handicap mediante l'Informatica)
- 4) Scala UMUX - Usability Metric for User Experience (versione LITE)
- 5) Usability Card
- 6) Monitoraggio online tramite Us.E. 2.0

Il vostro uso di eGLU 2.1, come è successo con eGLU 1.0 e 2.0, sarà prezioso oltre che per voi, anche per noi, per orientare l'evoluzione del protocollo

Buon lavoro!

pierluigi.feliciati@unimc.it