



Test con utenti per i servizi di Regione Piemonte

Andrea Di Pizio

UX Project Manager





Consorzio di oltre 120 enti pubblici piemontesi: Regione Piemonte, Università e Politecnico di Torino, Città di Torino, tutte le Province, Comuni e forme associate...

Promuove l'innovazione tecnologica e organizzativa della PA piemontese.

Svolge attività di ricerca e sviluppo, progetta sistemi informativi e soluzioni che semplificano la vita di cittadini e imprese.

Team UX

Andrea Muraca

Responsabile area web

Andrea Di Pizio

Responsabile UX

Giovanni Pennone

Cristina Bica

Paolo Bruna

Riccardo Franco



Ugo Goy



Roberta Porqueddu



Luca Gorla



Corrado Pettiti



Fabrizia Ferrara



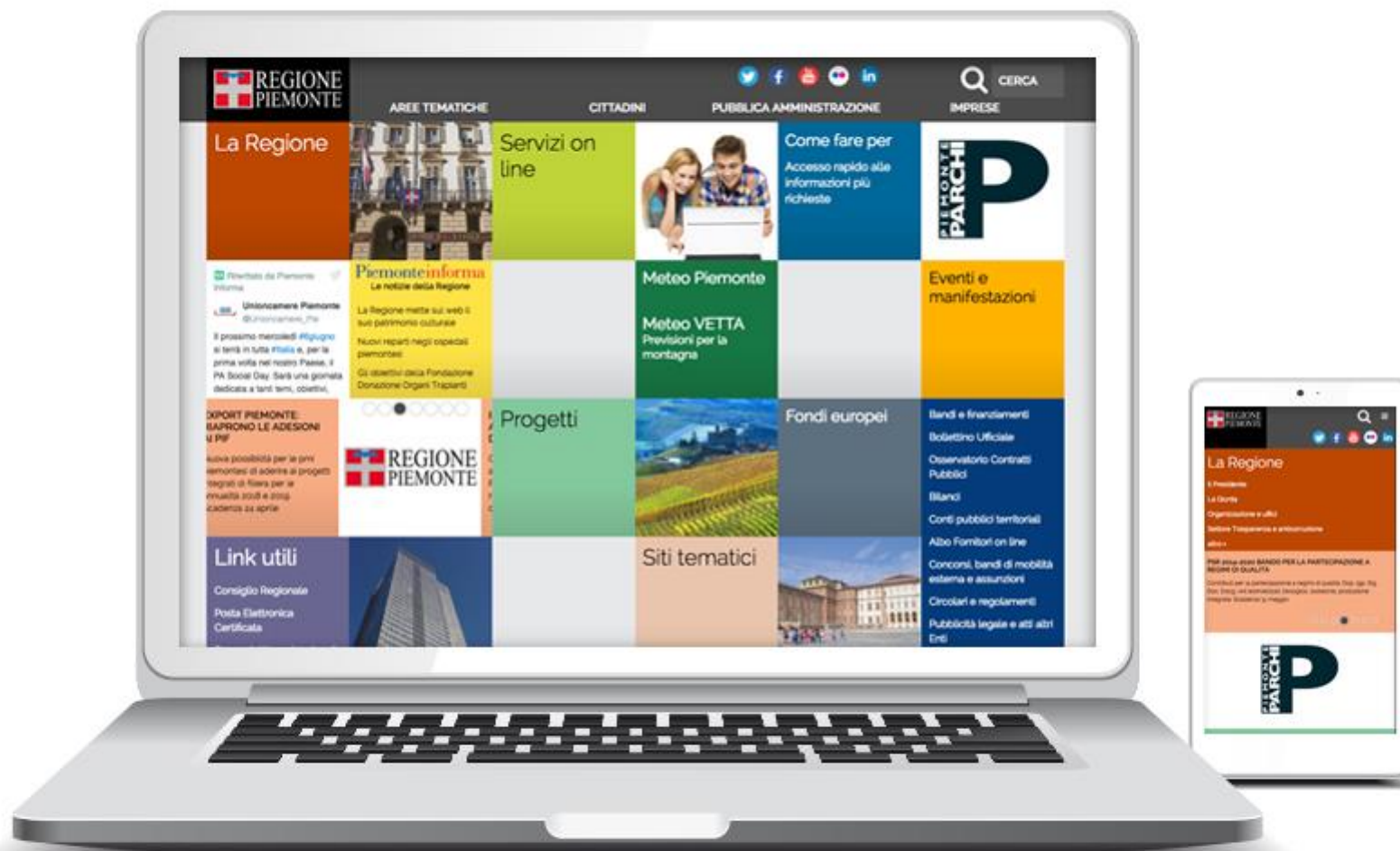
Carlo Sacripante



Stefano Simoni



Danilo Burocco



www.regione.piemonte.it

la mia Salute

← delle rilevazioni Fascicolo Finanziario Cambio medico Trova un... Profilo →

Home

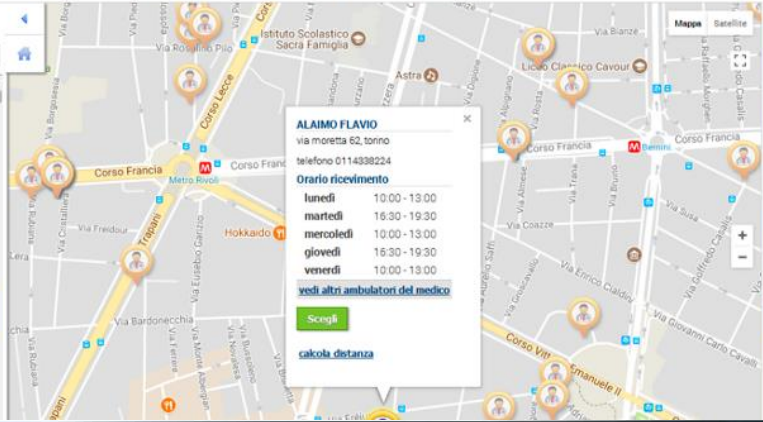
aiuto

Clicca sull'icona del medico sulla mappa o su uno dei nomi presenti nella lista a sinistra per visualizzare orari ed eventuali altri studi. Quando hai trovato il medico che ti interessa premi il pulsante "Scegli" presente nel fumetto. Nella pagina successiva ti verrà chiesto di confermare il medico scelto.

Medici (735)

Filtra i medici

- Antonio (Torino)
- Agostino Domenico (Torino)
- Alcardi Daria (Torino)
- Almo Boot Domenico Antonio (Torino)
- Alaimo Flavio (Torino)**
- Albonico Marco (Torino)
- Aloi Cristina



ALAIMO FLAVIO
via moretta 62, torino
telefono 0114338224


Orario ricevimento

lunedì	10.00 - 13.00
martedì	16.30 - 19.30
mercoledì	10.00 - 13.00
giovedì	16.30 - 19.30
venerdì	10.00 - 13.00

[vedi altri ambulatori del medico](#)

Scegli

[calcola distanza](#)



**La nostra
esperienza**

**Il protocollo
eGLU**

1. Preparazione
2. Esecuzione
3. Analisi dei risultati

Esplorazione preventiva dei
servizi e valutazioni euristiche

Definizione del panel e
recruitment degli utenti

Definizione del protocollo di
test

Definizione dei task per gli
utenti

Creazione dei moduli di
raccolta dati

Esecuzione del pilot test

Preparazione

Sessioni di 50 min

Intervista

Test utenti task based con
Thinking Aloud

Questionario finale



Preparazione

Protocollo

Panel rappresentativo della popolazione che utilizza il servizio

Sufficiente alfabetizzazione informatica

Esperienza di base nell'utilizzo di internet

Esperienza di base con uno smartphone

Nessuna conoscenza dei servizi oggetto di test



Preparazione

Recruitment

<http://www.csipiemonte.it/web/it/competenze/soluzioni-web-e-user-research>



Regione Piemonte

Hai la necessità di recarti all'URP di Cuneo per sporgere un reclamo. Trova l'indirizzo della sede dell'URP di Cuneo.

Obiettivo: visibilità dell'URP e funzionamento dei menu contestuali di navigazione

Tasso di successo: 46%

Servizi di Sanità

Utilizza il servizio "Cambio medico" per sostituire l'attuale medico di famiglia con un medico di cui conosci il nome.

Obiettivo: usabilità della funzione di cambio del medico

Tasso di successo: 79%



**Esecuzione
Task**

<http://www.csipiemonte.it/web/it/competenze/soluzioni-web-e-user-research>



YOUTUBE

ESTADÍSTICA

CNP

Morae[®]

Recorder

Observer

Manager

Tasso di successo medio



Servizi di Sanità

85%

Portale Regione Piemonte

57%

Regione Piemonte

Mancanza di percorsi
alternativi per raggiungere le
informazioni

Scarsa gerarchia delle
informazioni

Servizi di sanità

Esigenza di una versione
mobile first

Esigenza di ricevere notifiche



Analisi

Criticità

Le attività complementari



Benchmarking



Analisi degli analytics e
valutazioni euristiche



Coinvolgimento degli
stakeholders



Architettura dei contenuti e
intelligenza applicativa



Fare test di usabilità all'interno di un progetto web non è una questione di soldi: **quelli vengono spesi comunque**, solo che senza spenderli per i test si spendono peggio.

Maurizio Boscarol

Ritirare referti e cambiare il medico di famiglia

I test di usabilità del CSI Piemonte per migliorare
i servizi online

Articolo su Medium pubblicato da
Designers Italia

<https://medium.com/@designersita>

Grazie

andrea.dipizio@csi.it

