

L'usabilità e la discount usability

Di Maurizio Boscarol

Usabile.it

A large, hand-drawn style speech bubble with a black outline and a tail pointing towards the bottom right. The text inside is in a bold, teal-colored serif font. The background is white with a vertical blue bar on the left side.

**Di cosa parliamo
quando parliamo di
usabilità?**



Finance Business Culture
Weather Sport News Video
Radio Technics Files
Electronics Shopping Design
Mail Internet Maps Radio
TV Work Travel Tech
Entertainment Security
Global Music Companies
Songs Graphics Vacancy
Job Data Games People

statistics



data central



```
module 2: "Data Center" [
  parameter 1: "DataCenter"
  parameter 2: "DataCenter"
  parameter 3: "DataCenter"
  parameter 4: "DataCenter"
  parameter 5: "DataCenter"
  parameter 6: "DataCenter"
  parameter 7: "DataCenter"
  parameter 8: "DataCenter"
  parameter 9: "DataCenter"
  parameter 10: "DataCenter"
  parameter 11: "DataCenter"
  parameter 12: "DataCenter"
  parameter 13: "DataCenter"
  parameter 14: "DataCenter"
  parameter 15: "DataCenter"
  parameter 16: "DataCenter"
  parameter 17: "DataCenter"
  parameter 18: "DataCenter"
  parameter 19: "DataCenter"
  parameter 20: "DataCenter"
  parameter 21: "DataCenter"
  parameter 22: "DataCenter"
  parameter 23: "DataCenter"
  parameter 24: "DataCenter"
  parameter 25: "DataCenter"
  parameter 26: "DataCenter"
  parameter 27: "DataCenter"
  parameter 28: "DataCenter"
  parameter 29: "DataCenter"
  parameter 30: "DataCenter"
  parameter 31: "DataCenter"
  parameter 32: "DataCenter"
  parameter 33: "DataCenter"
  parameter 34: "DataCenter"
  parameter 35: "DataCenter"
  parameter 36: "DataCenter"
  parameter 37: "DataCenter"
  parameter 38: "DataCenter"
  parameter 39: "DataCenter"
  parameter 40: "DataCenter"
  parameter 41: "DataCenter"
  parameter 42: "DataCenter"
  parameter 43: "DataCenter"
  parameter 44: "DataCenter"
  parameter 45: "DataCenter"
  parameter 46: "DataCenter"
  parameter 47: "DataCenter"
  parameter 48: "DataCenter"
  parameter 49: "DataCenter"
  parameter 50: "DataCenter"
  parameter 51: "DataCenter"
  parameter 52: "DataCenter"
  parameter 53: "DataCenter"
  parameter 54: "DataCenter"
  parameter 55: "DataCenter"
  parameter 56: "DataCenter"
  parameter 57: "DataCenter"
  parameter 58: "DataCenter"
  parameter 59: "DataCenter"
  parameter 60: "DataCenter"
  parameter 61: "DataCenter"
  parameter 62: "DataCenter"
  parameter 63: "DataCenter"
  parameter 64: "DataCenter"
  parameter 65: "DataCenter"
  parameter 66: "DataCenter"
  parameter 67: "DataCenter"
  parameter 68: "DataCenter"
  parameter 69: "DataCenter"
  parameter 70: "DataCenter"
  parameter 71: "DataCenter"
  parameter 72: "DataCenter"
  parameter 73: "DataCenter"
  parameter 74: "DataCenter"
  parameter 75: "DataCenter"
  parameter 76: "DataCenter"
  parameter 77: "DataCenter"
  parameter 78: "DataCenter"
  parameter 79: "DataCenter"
  parameter 80: "DataCenter"
  parameter 81: "DataCenter"
  parameter 82: "DataCenter"
  parameter 83: "DataCenter"
  parameter 84: "DataCenter"
  parameter 85: "DataCenter"
  parameter 86: "DataCenter"
  parameter 87: "DataCenter"
  parameter 88: "DataCenter"
  parameter 89: "DataCenter"
  parameter 90: "DataCenter"
  parameter 91: "DataCenter"
  parameter 92: "DataCenter"
  parameter 93: "DataCenter"
  parameter 94: "DataCenter"
  parameter 95: "DataCenter"
  parameter 96: "DataCenter"
  parameter 97: "DataCenter"
  parameter 98: "DataCenter"
  parameter 99: "DataCenter"
  parameter 100: "DataCenter"
]
```

Business solutions

- money transfer
- net banking
- strategic planning
- statistics
- video conferencing
- email, ftp
- database, word, lang

Entertainment

- films
- music
- games
- e-books
- chats

Internet

- websites
- hosting
- banners
- searching systems
- blogs
- chats
- applications

Business solutions

- money transfer
- net banking
- strategic planning
- statistics
- video conferencing
- email, ftp
- database, word, lang

Facilità d'uso?

ISO 9241

L'usabilità è il grado in cui un prodotto può essere usato da *specifici utenti con specifici obiettivi* con **efficacia, efficienza e soddisfazione** in uno *specifico contesto d'uso*



I problemi

- 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 gli eventuali errori
- Ecc...



Linee guida

Research-Based Web Design & Usability Guide

Forewords by:
Michael O. Leavitt
Secretary of Health and Human Services

Ben Shneiderman
Professor of Computer Science, University of Maryland



usability.gov *Improving the User Experience*

Search



[What & Why of Usability](#)

[How To & Tools](#)

[Get Involved](#)

[Home](#) > [How To & Tools](#) > [Guidelines](#)

[-A](#) [A](#) [+A](#) [Print](#) [Share](#)

Guidelines

We have added the Research-Based Web Design and Usability Guidelines to a searchable database!

We will update the database to cover current trends and topics in digital communications, including but not limited to:

- Responsive design
- Mobile strategy
- Applications (apps)
- Social media

How to Get Involved

Updating the guidelines involves extensive research and review. If you would like to be involved, or if you would just like to offer suggestions for topics or evidence for inclusion, contact us at info.usability@hhs.gov.

Search HHS Web Guidelines

Search by entering keyword(s) and clicking the search button.

Keyword(s):

Filter by Category:

SEARCH

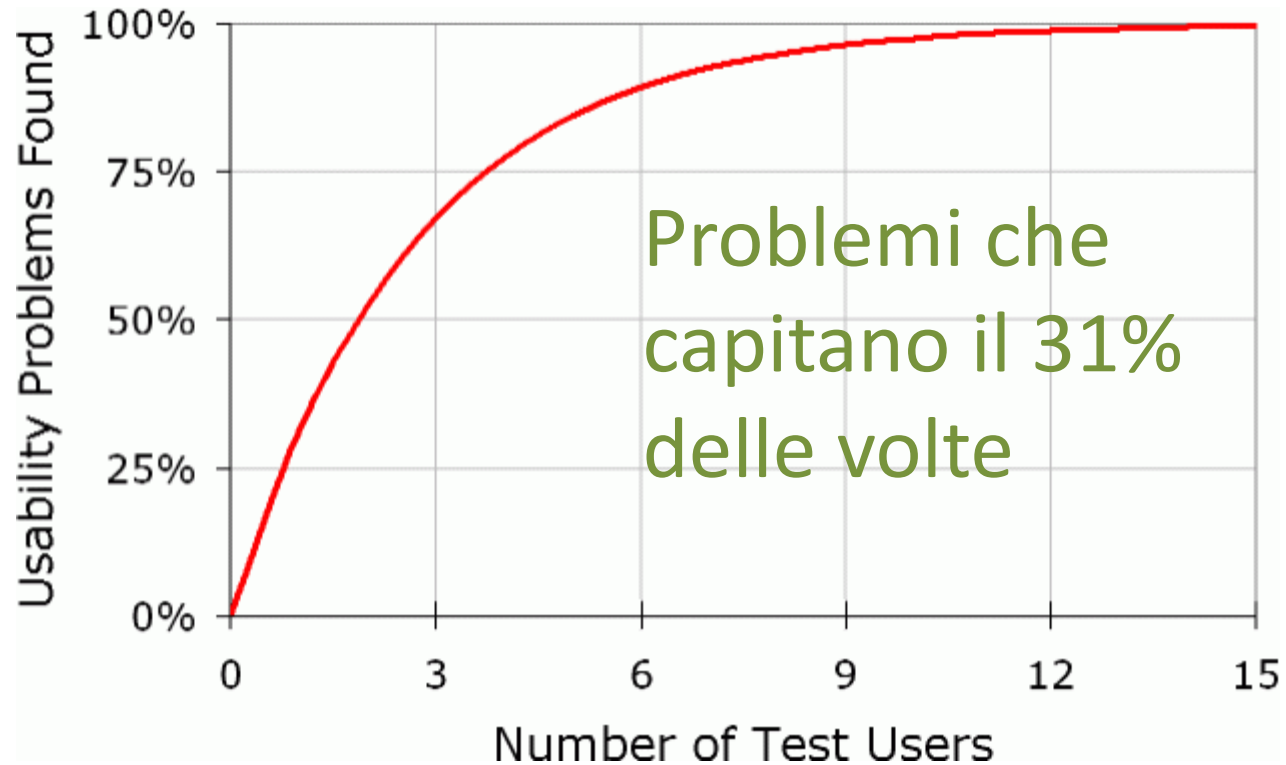
Test di usabilità





Ma... gli utenti sono tutti diversi!

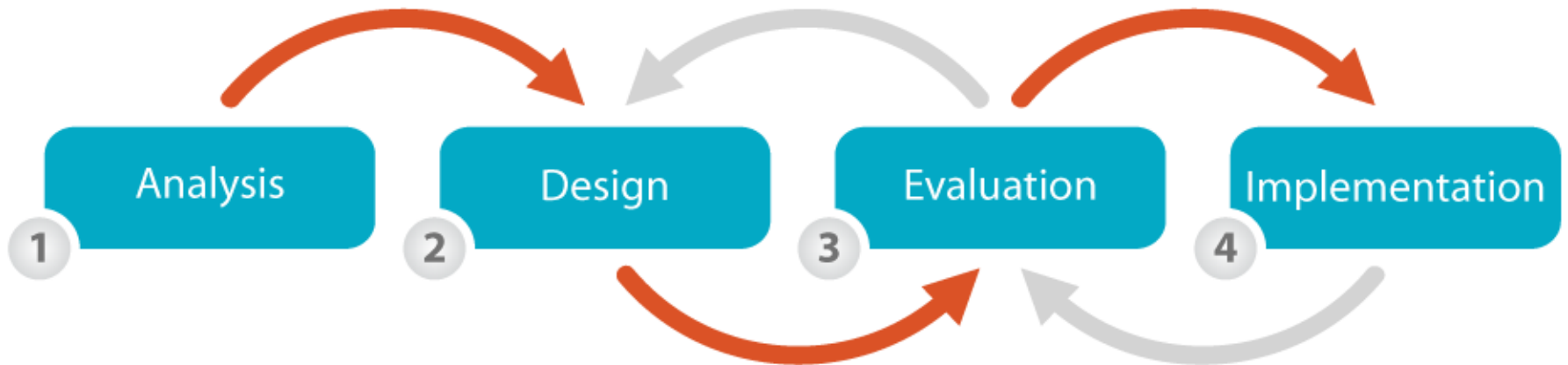
5 utenti



Sulla base di feedback

Si modificano le soluzioni progettuali!

User Centered Design



Articoli su «usability» prodotti



My Binders SIGN OUT: Maurizio Boscarol

usability SEARCH

Searching for: usability ([start a new search](#))

Found **38** within *The ACM Guide to Computing Literature*

Refinements ([remove all](#)) *click each refinement to remove*

Publication Year: 1970 ... 1979

Limit your search to [Publications from ACM and Affiliated Organizations](#) (Full-Text collection: 377,995 items)



My Binders SIGN OUT: Maurizio Boscarol

usability SEARCH

Searching for: usability ([start a new search](#))

Found **31,214** within *The ACM Guide to Computing Literature* (Bibliographic citations from major publishers in computing)

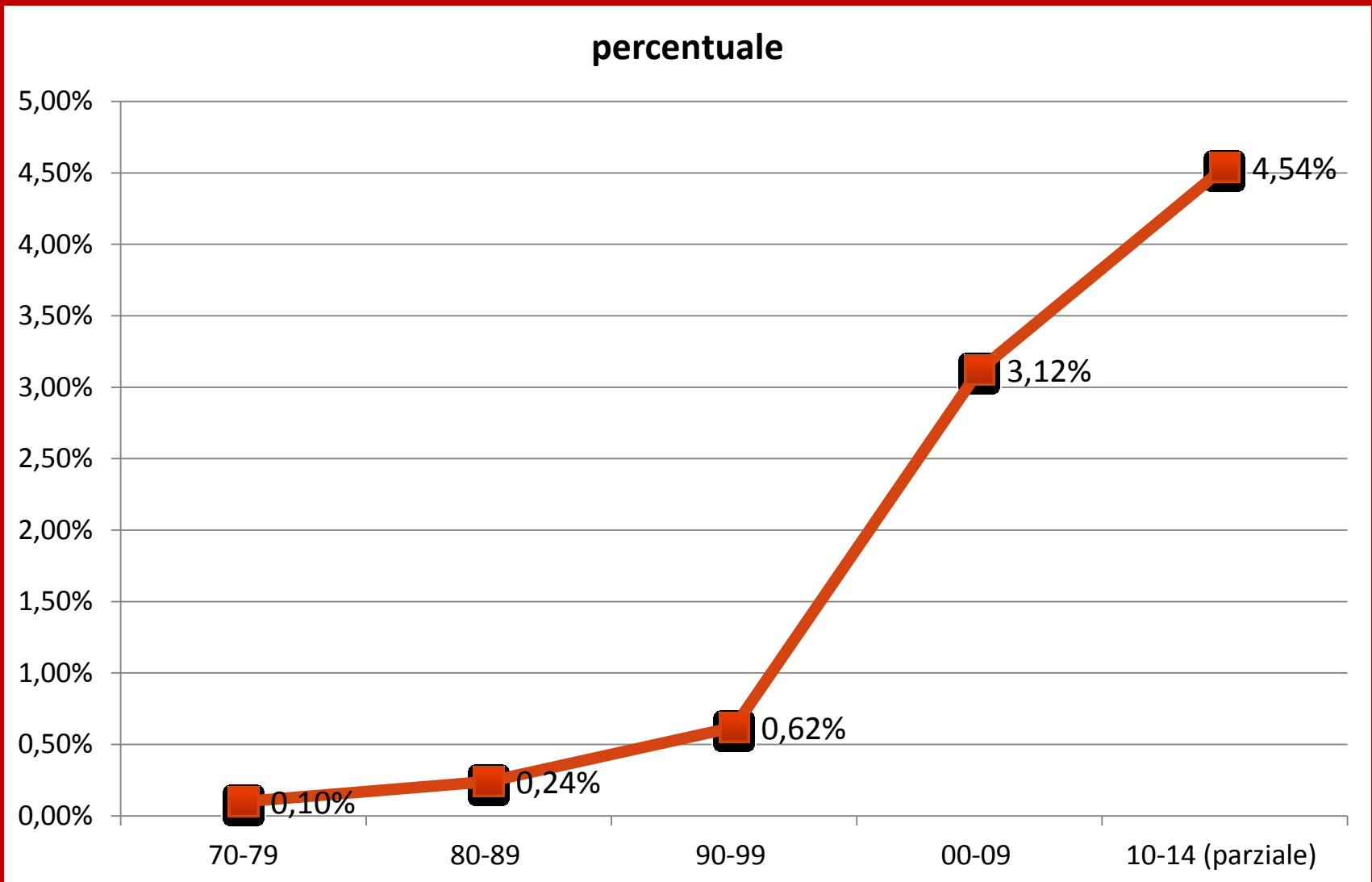
Refinements ([remove all](#)) *click each refinement below to remove*

Publication Year: 2000 ... 2009

Limit your search to [Publications from ACM and Affiliated Organizations](#) (Full-Text collection: 377,995 items)

Anni	Articoli	Totale	percentuale
70-79	38	38751	0,10%
80-89	375	158667	0,24%
90-99	2937	470056	0,62%
00-09	31214	1001404	3,12%
10-14 (parziale)	25216	554410	4,54%

Crescita stimata: usability



A COSA SI DEVE QUESTA CRESCITA?

1. Il web. L'usabilità nasce software, ma cresce web...
2. E la riduzione dei costi

Negli anni '90

- Si inizia a parlare di discount usability (Usability Engineering at a Discount, sept. 1989)
- Opera dell'ingegnere danese Jakob Nielsen
- 3 strumenti
 - Test semplificati (5 utenti)
 - Paper prototypes
 - Analisi euristica
- Rationale: «l'ottimo è nemico del bene»
- Taglio del budget del 50%: da 128K a 65K \$



In Italia, attorno al 2000



Siamo molto attenti agli
utenti perché facciamo i
Focus group!

Li chiamiamo test, ma...

- Abbiamo un'ampia gamma di tecniche che in comune hanno vincoli e obiettivi diversi
- Variano:
 - N. utenti
 - Condizioni dell'osservazione
 - Compiti o navigazione libera
 - Registrazione (telecamera, software) o no
 - Interazione controllata con utente (thinking aloud, rispecchiamento) o no
 - Ipotesi sperimentali o no
 - Tipi di dati raccolti (e analizzati): quant. o qual.

2004: odissea nell'accessibilità

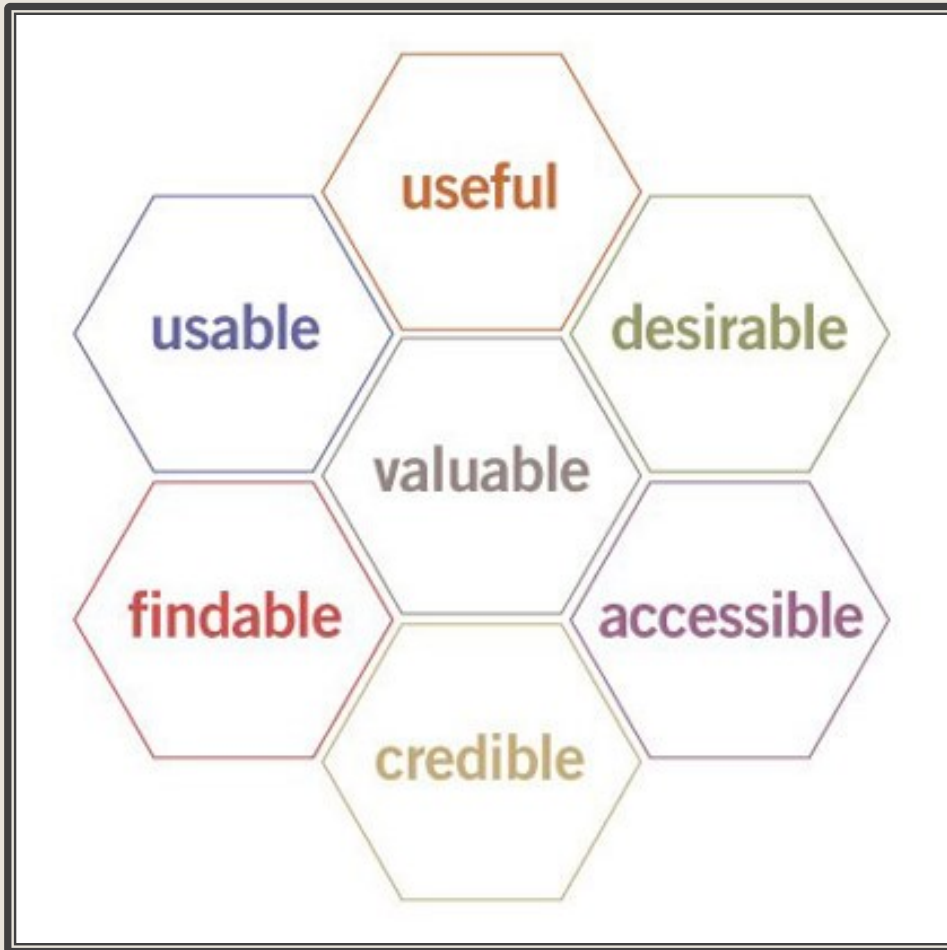
AAA?

- 2004 Anno internazionale del disabile
- In Italia ci si intesta la battaglia per la legge 4/2004
- Due visioni:
normativa/prescrittiva,
empirica/di processo
- Allegato B del decreto 8/7/2005
- Poco applicato, perché:
 - Costi test elevati
 - Tipo di processo non coincidente con la realtà
 - Confusione fra valutazione e progettazione



MGM PRESENTS STANLEY KUBRICK'S "2001: A SPACE ODYSSEY"

User eXperience



Etichetta cappello che ricomprende, o pretende di farlo, tutta una serie di pratiche progettuali all'interno delle quali, opportunamente, trovano collocazione vari metodi di studio dell'utente, proprio perché l'utente e la sua complessiva esperienza con il prodotto è centrale

CHAPTER

1

Don't make me think!

KRUG'S FIRST LAW OF USABILITY

Se il problema è il costo

- Proviamo a diffondere la cultura dell'usabilità empirica aiutando i redattori web stessi a farsi dei test di usabilità di livello base per quando non possono chiamare i consulenti



DFP: Gruppo lavoro usabilità (GLU)

- Il protocollo eGLU 2.0 è frutto del lavoro del GLU (Gruppo di lavoro per l'usabilità) costituito nel 2012 presso la Presidenza del Consiglio - Dipartimento della funzione pubblica, nel solco della direttiva annuale per l'azione amministrativa del Ministro per la pubblica amministrazione
- Obiettivo del GLU è quello di portare avanti, secondo un modello di collaborazione tra soggetti pubblici e privati, un'azione di diffusione della cultura dell'usabilità presso le redazioni dei siti web delle PA, approntando strumenti per redattori non esperti, facendo formazione e diffusione di buone pratiche ed esperienze condivise in ambito pubblico.
- A tal fine si avvale anche della comunità di pratica Qualità Web PA (a Formez PA and DFP project) sulla piattaforma Innovatori PA
- La finalità ultima di questa azione è rafforzare la capacità gestionale delle redazioni al fine di migliorare la qualità della comunicazione e dell'interazione dei cittadini con i servizi online e assicurare in tal modo il diritto di accesso alle informazioni garantito dalla Costituzione.

26 amministrazioni, 17 risposte



**Hanno testato e aiutato per la
revisione di eGLU 1.0**

Next: eGLU 2.0