

Il protocollo eGLU 2.0 e le fasi della procedura del protocollo

Pierluigi Feliciati

UniMC - GLU

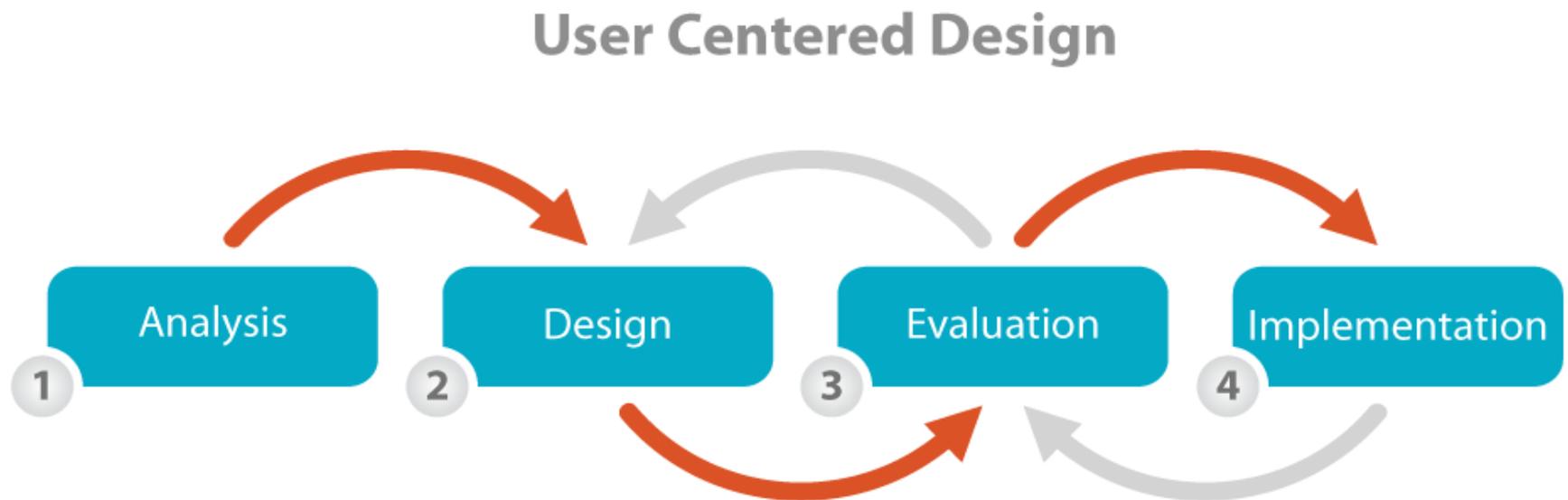
...si diceva, usabilità: ovvero qualità?

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

Quando intervenire?

Sulla base dei risultati dell'analisi si modificano le soluzioni progettuali



Sembra interessante... sicuri che mi conviene?



Lucio Lamberti, PolIMI

$$\text{ROI} = \frac{\text{Benefici ottenuti dall'analisi}}{\text{Sforzo per eseguire un'analisi}}$$

	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, mi avete convinto!

Da dove inizio, allora?

Protocollo eGLU 2.0

**Come realizzare test di usabilità semplificati
per i siti web delle PA**

<http://goo.gl/JBkFqs>

A cura di A. Cornero

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

Simone Borsci e Maurizio Boscarol



Che ci faccio con un altro libro?

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**.

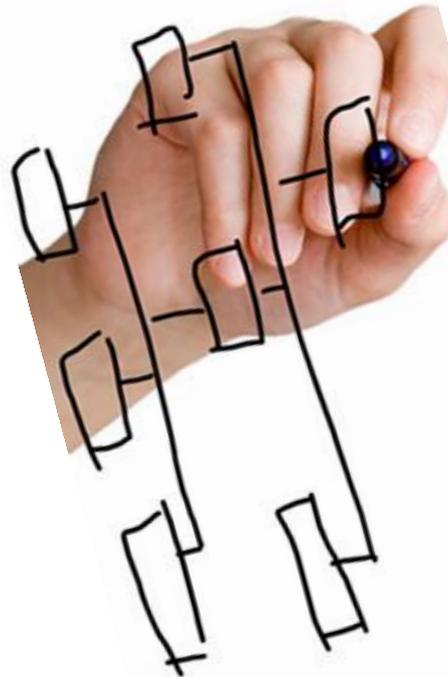
COSA PRODUCE →

migliora la comunicazione pubblica, estende il know-how delle redazioni web, ci motiva a lavorare meglio

La struttura di eGLU 2.0

Prima parte

- Protocollo per i test
- Schede di approfondimento
- Allegati



Seconda parte

Tecniche avanzate di progettazione e valutazione

(ve ne parla fra poco Domenico Polimeno)

Come funziona, in poche parole? (premessa)

Innanzitutto, va detto che il fatto stesso che si inizi a pensare di svolgere test di usabilità coinvolgendo campioni di utenti, è già un risultato...

Spostare l'attenzione dei professionisti delle PA coinvolti nel processo di produzione e aggiornamento dei siti web dalle soluzioni tecniche del prodotto e da sé stessi ai destinatari finali dei servizi produce infatti vera innovazione

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 coinvolgere specialisti per un'analisi più approfondita

Rivediamo queste fasi più nel dettaglio...

- 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...

2) La fase di **Esecuzione**, invece, richiede:

- 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...

- 3) 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, però!

- eGLU 2.0 include una utile **Checklist di riepilogo per l'organizzazione del test**, in cui si elencano in 18 punti 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**

Riuscirò a tirare le somme?

- eGLU 2.0 contiene **9 allegati** con tutti i modelli di documenti, questionari, tabelle e formule necessari per raccogliere ed elaborare i dati
- Inoltre, in eGLU 2.0 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? (2)

Quale tasso di successo deve avere il mimosito 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 ottimo livello!

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

Buon lavoro!

pierluigi.feliciati@unimc.it