

Tecniche avanzate di progettazione e valutazione

**Qualità Web PA: condividere conoscenza,
strumenti, esperienze di usabilità.**

Sito web con problemi di navigazione:

- Genera incomprensione
- Genera conflitto tra cittadino e PA
- Aumenta i costi di gestione
- Alimenta un clima di sfiducia verso le istituzioni

Sito web facilmente navigabile e comprensibile:

- Favorisce il dialogo tra cittadino e PA
- Fornisce soluzioni concrete ai problemi
- Riduce i costi di gestione
- Genera interesse e fiducia

Analizzare il passato per migliorare il futuro

Perché si verificano problemi di usabilità?

- Scarsa definizione degli obiettivi del sito
- Scarsa programmazione delle attività
- Carente studio del contesto di riferimento
- Mancanza di test di usabilità
- Crescita sbilanciata dell' interfaccia

Molto spesso manca un piano delle azioni

L'interfaccia è uno strumento di dialogo

Un sito web nasce per arricchire la comunicazione verso i cittadini

- È un prodotto digitale dedicato e destinato ai cittadini (o a un target specifico)
- Dovrebbe sempre «**parlare chiaro**» e «**farsi capire**», essere comprensibile
- Dovrebbe essere sempre trovabile nella rete (usability web marketing)

Cambiare il focus del progetto

Partiamo da qualche domanda.

- Chi è il mio utente?
- Di cosa ha bisogno?
- Cosa voglio comunicare?
- Come troverà le informazioni che cerca?
- Come è opportuno comunicare?
- Quali sono gli obiettivi che intendo raggiungere?

Facciamo il punto

Vogliamo parlare al nostro target

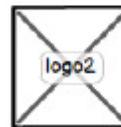
- Progettiamo l'interfaccia pensando al nostro utente
- Ci preoccupiamo di informarlo adeguatamente
- Cerchiamo di usare un linguaggio chiaro e semplice
- Cerchiamo di assicurarci che l'utente trovi facilmente le informazioni nel sito

Come facciamo

- Raggruppando i contenuti in etichette
- Disegnando un prototipo a bassa fedeltà
- Immaginando i percorsi di navigazione
- Ragionando come se **ogni pagina** del sito rappresentasse **l'unica pagina** del sito



chi siamo come funziona la community la redazione faq contatti



Benvenuto:

nome cognome



<1

cerca

Network > home comunità



Testo introduttivo della comunità

comunità 1

Streaming della comunità

ordina contenuto per data - autore - gruppo

Titolo data
 Le normative in materia di costruzione
 Le novità del 2015

comunità gruppo 2 **autore**

categoria **documento da scaricare** [leggi il documento](#) Doc

commenti

Titolo data
 Le normative in materia di costruzione
 Le novità del 2015

comunità gruppo 2 **autore**

categoria **documento da scaricare** Doc

commenti

[Altro...](#)

Comunità 1

Il Gruppo 1 ▾

Il Gruppo 2 ▾

Analizzare l'esperienza degli utenti

Analizzare l'usabilità del sito è come chiedere agli utenti che lo useranno:

- Ti piace questo sito?
- Sei riuscito a trovare le informazioni che cercavi?
- E' stato semplice?
- Cosa manca?
- Hai qualcosa da suggerire per migliorare la navigazione del sito?

Per grandi linee è così

Tipologie di test di usabilità

- ***Test live con utenti:*** testiamo siti web, software, prototipi
- ***Test remoto con utenti:*** questionario guidato
- ***Test automatizzati:*** matching con le linee guida
- ***Analisi Euristica:*** analisi esperta con principi e linee guida
- ***Test sperimentali:*** Usability cards

Test di usabilità in laboratorio

- Analisi del sistema da testare
- Definizione degli obiettivi del test: cosa si intende indagare?
- Costruzione scrupolosa del panel degli utenti: chi, come e quando
- Scelta del test da condurre e della tecnica di moderazione
- Misurazione dei tempi di esecuzione, click su obiettivo, errori
- Analisi puntuale dei dati e considerazioni di merito.

Svolto da personale esperto, in laboratorio

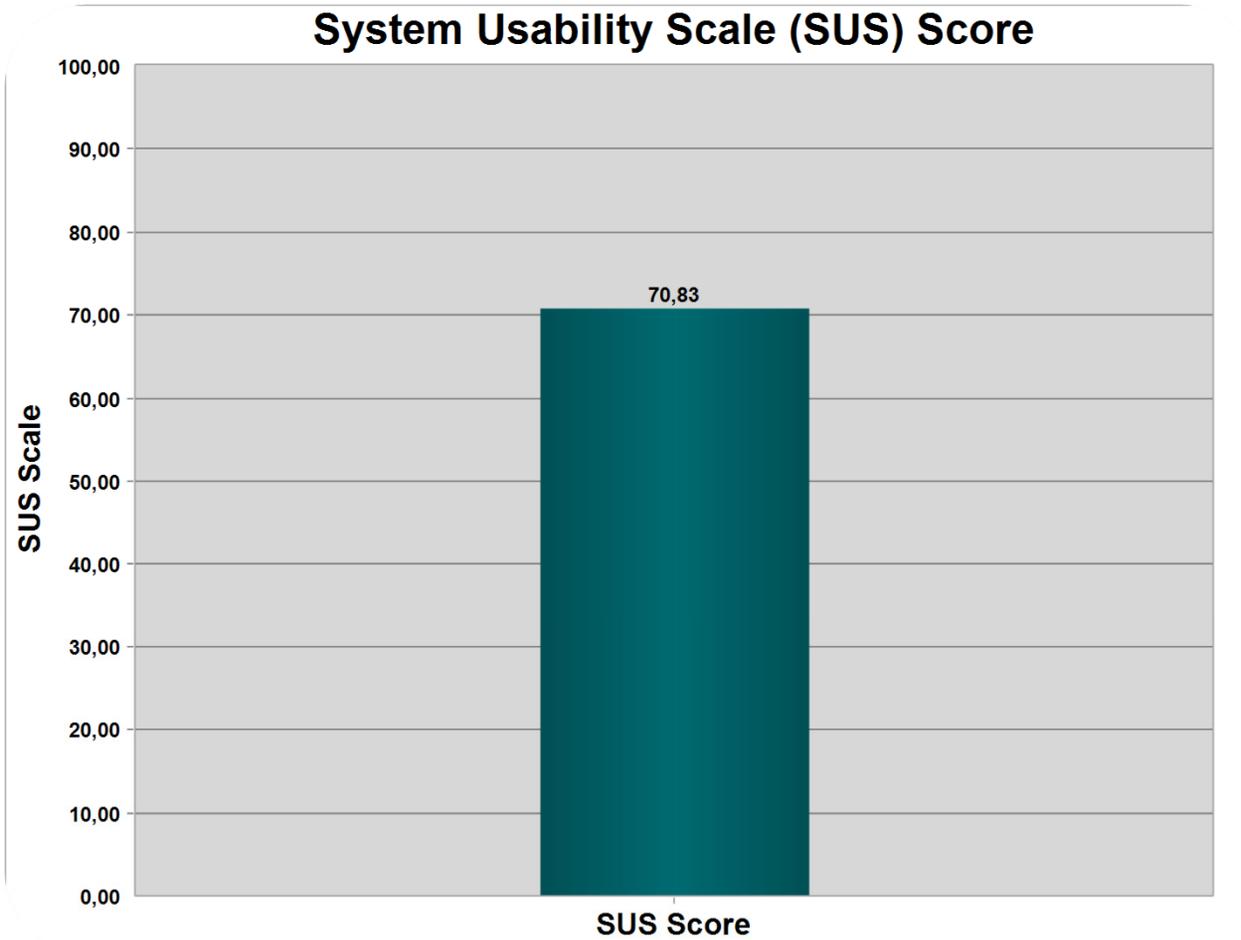
Prove del test

The screenshot displays the ForMiur website interface. At the top, there is a navigation bar with the URL formiur.formez.it/portale/. The main content area is divided into several sections:

- Top Banner:** A graphic featuring a line graph with a blue line and several colored pencils. The text reads "servizi scolastici" (vertical) and "fondi strutturali" (horizontal). Below the graph, it says "fondi strutturali per migliorare i servizi scolastici".
- Notizie in evidenza (Right):** A section titled "Notizie in evidenza" with a sub-section "Redazione". The text reads: "Porte aperte sul web: l'esperienza della comunità di pratica Il racconto dell'esperienza della comunità di pratica di Porte aperte sul web è disponibile nel Focus tematico Semplificare e Innovare...". It indicates "1 di 4".
- Documenti in evidenza (Left):** A section titled "Documenti in evidenza" with a sub-section "Domande e Risposte". It lists two articles:
 - Certificazione ISO e autovalutazione CAF**
Domande e Risposte | 11-12-13
Come sposare il percorso di certificazione ISO con il percorso di autovalutazione condotto con il CAF?
 - Modello CAF EDU e certificazioni annuali**
Domande e Risposte | 11-12-13
L'applicazione del modello CAF EDU e le certificazioni annuali di qualità potrebbero interferire fra loro?It indicates "1 di 10".
- Documenti (Right):** A section titled "Documenti" with a list of categories:
 - DOMANDE E RISPOSTE
 - MANUALI GUIDE E MODULISTICA
 - NORMATIVA E DIRITTO
 - NOTIZIE
 - TUTTI I DOCUMENTI
- Accedi alle attività online ForMiur (Right):** A section titled "Accedi alle attività online ForMiur" with three options:
 - CORSI E-LEARNING FORMIUR
 - COMUNITÀ FORMIUR
 - AREE DI LAVORO

At the bottom, there is a Windows taskbar with various application icons and a system tray showing the time "09:14" and date "13/12/2013". A small video window in the bottom right corner shows a man speaking.

SUS – punteggio del questionario finale



Il cuore di un test di usabilità

Task Analysis: i compiti che vogliamo indagare

La **Task Analysis** rappresenta un processo di conoscenza che prevede l'osservazione degli utenti, da parte del conduttore del test, in una sessione di navigazione allo scopo di comprendere nel dettaglio come essi realizzano le azioni previste.

Tecniche di moderazione: Think Aloud

Concurrent Think Aloud (CTA) è usata per comprendere cosa pensano i partecipanti mentre interagiscono con l'interfaccia - raccontando ad alta voce il loro percorso.

Retrospective Think Aloud (RTA), il moderatore chiede ai partecipanti di ripercorrere i passaggi del test una volta terminata la sessione.

Tecniche di moderazione: Add on

Concurrent Probing (CP) richiede un lavoro da parte dei partecipanti su specifici task. Quando i partecipanti notano qualcosa di interessante il moderatore (esaminatore) chiede maggiori informazioni per approfondire la questione.

Retrospective Probing (RP) richiede che il **test sia completato** affinché il moderatore possa rivolgere domande sulle azioni del partecipante.

Molto spesso questa modalità viene usata in combinazione con altre modalità di indagine.

Eye tracking

Web Images Videos Maps News Shopping Gmail more

Sign in

Google

banks 44022

About 3,290,000 results (0.20 seconds) Advanced search

Everything
Images
Videos
News
Shopping
Places
More

Cleveland, OH
Change location

Show search tools

Places for banks near Chagrin Falls, OH 44022

- Huntington Bank** - Place page
www.huntington.com - 90 North Main Street, Chagrin Falls - (440) 247-0631
- Key Bank** - Place page
www.key.com - 4 North Main St, Chagrin Falls - (440) 247-7363
- PNC Bank - Chagrin Falls** - Place page
www.pnc.com - 34 North Main Street, Chagrin Falls - (440) 247-8882
- Charters One - Chagrin Falls** - Place page
www.chartersone.com - 4 E. Washington Street, Chagrin Falls - (440) 247-5610
- Kandy Rose State Farm Insurance** - Place page
www.kandyrose.com - 58 Philomethian Street, Chagrin Falls
- First Federal** - 1 review - Place page
www.fir.net - 2 East Washington Street, Chagrin Falls - (440) 267-5715
- Wells Fargo Advisors** - Place page
www.wellsfargoadvisors.com - 33 River St #6, Chagrin Falls - (440) 247-5700

More results near Chagrin Falls, OH 44022 >

Banks - Chagrin Falls, OH - cleveland.com
businessfinder.cleveland.com/OH-Chagrin-Falls/Banks - Cached
Results 1 - 16 of 174 - Find Banks local business listings in & near Chagrin Falls, Ohio. Get Banks business addresses, phone numbers, driving directions, ...

Huntington Bank in Chagrin Falls, Ohio 44022 - cleveland.com
businessfinder.cleveland.com/.../Huntington-Bank-Chagrin-Falls-O... - Cached
Locate Huntington Bank in Chagrin Falls, Ohio 44022 - 440-247-0631. Get ...
Show more results from cleveland.com

Banks in Chagrin Falls, Ohio - top Chagrin Falls banks 2011
www.topbanklocations.com/ohio/chagrin-falls-banks/ - Cached
Banks in Chagrin Falls, Ohio. Find Chagrin Falls banks in Ohio, bank branches, best banks in Chagrin Falls OH 2011.

Chagrin Falls Banks Directory | Bank in Chagrin Falls | 44022 44023
www.thefinancepages.com/banks/oh/chagrin-falls-banks.html - Cached
A directory of banks and lending institutions in Chagrin Falls, Ohio.

©2011 Google Map data ©2011 Google

Ads

Wells Fargo Bank
www.wellsfargo.com
It's never too late to start saving for what's important. Let us help.

Best Local Banks
ohio.bankrate.com
Compare Today's Best CD, Mortgage MMA Rates from Top Banks.
See your ad here >

holiday villa spain - Google Search - Windows Internet Explorer

http://www.google.co.uk/search?q=holiday+villa+spain&rls=com.microsoft:en-gb&redir_esc=&ei=a4

Contribute Edit Post to Blog

Favorites One.com Web hosting Suggested Sites Get More Add-ons

Page Safety Tools

Web Images Videos Maps News Shopping Gmail more

Web History | Search settings | Sign in

Google

holiday villa spain Search

About 7,460,000 results (0.15 seconds) Advanced search

Everything More

The web Pages from the UK More search tools

Villa in Spain **Sponsored links**

Holiday-Rentals.co.uk/Spain Availability for Spanish Villas for Your 2010 Holiday. Enquire Now!

Spain Holiday Villa **Sponsored links**

holidaylettings.co.uk/spain Advertise your villa in Spain on UK's busiest website - sign up today

Self Catering Holiday Villas in Spain - Apartments in Spain

Find bed and breakfasts, self catering holiday apartments and villas in Spain. Cottages, farmhouses, apartments, and villas for holiday rental direct.
Del Sol - Blanca North - Calida / Murcia - Blanca South
www.ownersdirect.co.uk/spain.htm - Cached

Holiday rentals in Spain - Vacation in Spanish holiday homes ...

Who wouldn't trade a small hotel room with a beautiful and cosy holiday villa in Spain, where friends and family all can be together. ...
Costa del Sol - Alicante - Andalucia - Malaga
www.spain-holiday.com/ - Cached - Similar

HomeAway Holiday-Rentals. UK's No. 1 for self catering villas ...

To see what we offer to holiday-makers, browse through our advertised holiday villas and apartments in Spain, France, Italy, Portugal, Florida, Greece or ...
Spain - France - United Kingdom - Portugal
www.holiday-rentals.co.uk/ - Cached - Similar

Rustical Travel: Hand-picked Holiday Villas across Spain

Handpicked self catering villas, cottages and holiday apartments with character in rural Spain. All approved by us, all with something special to offer.
www.rusticaltravel.com/ - Cached - Similar

Self catering holiday villas, villa holidays and apartments

Worldwide holiday rentals available from Villa Holidays. Choose from villas to rent in Spain, Portugal, Cyprus, Turkey, Baleriacs, Tenerife, Lanzarote and ...
www.villa-holiday.co.uk/ - Cached - Similar

Villa Holidays **Sponsored links**

Save up to £2,360 on Villas in September & October. Book online now
www.meonvillas.co.uk

Villas with Private Pools

Handpicked in, Portugal, France, Italy, Spain, Greece, Croatia, Turkey
www.vintagettravel.co.uk

Villas in Spain

Book a Hosesasons villa in Spain from just £38 pppw! Don't miss out.
hosesasons.co.uk/spain

Spain Villas

Fantastic villas with heated pools. ATOL protected. Book with confidence
www.VillaPlus.com/Spain

2nd week half price

Choose from the finest collection of villas in northern Mallorca
www.sealandvillas.com

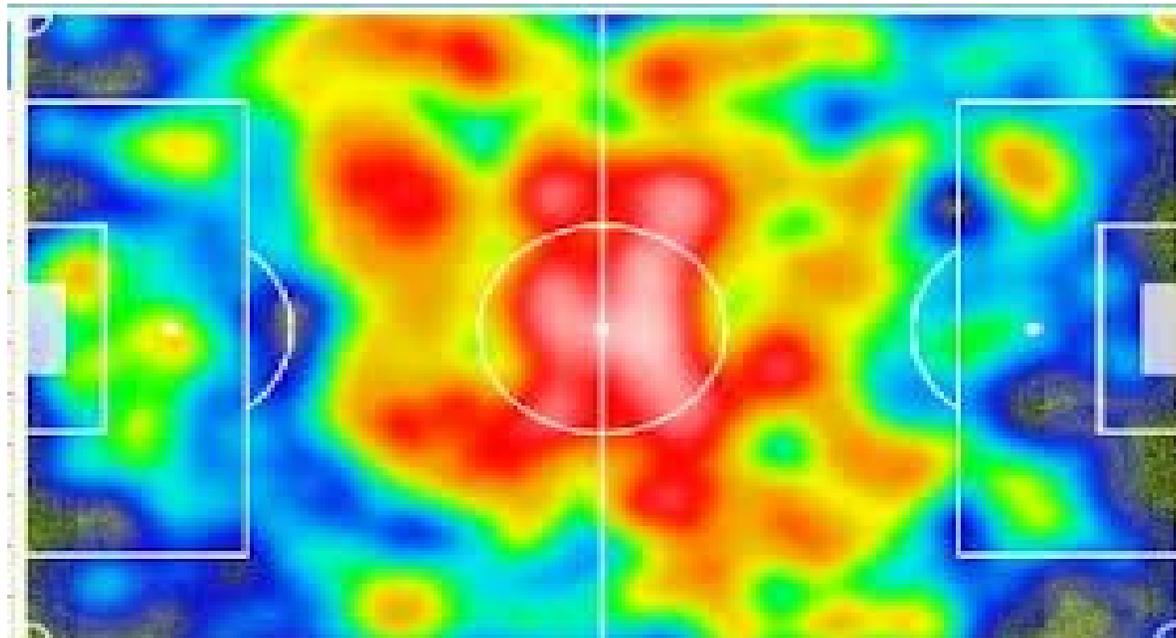
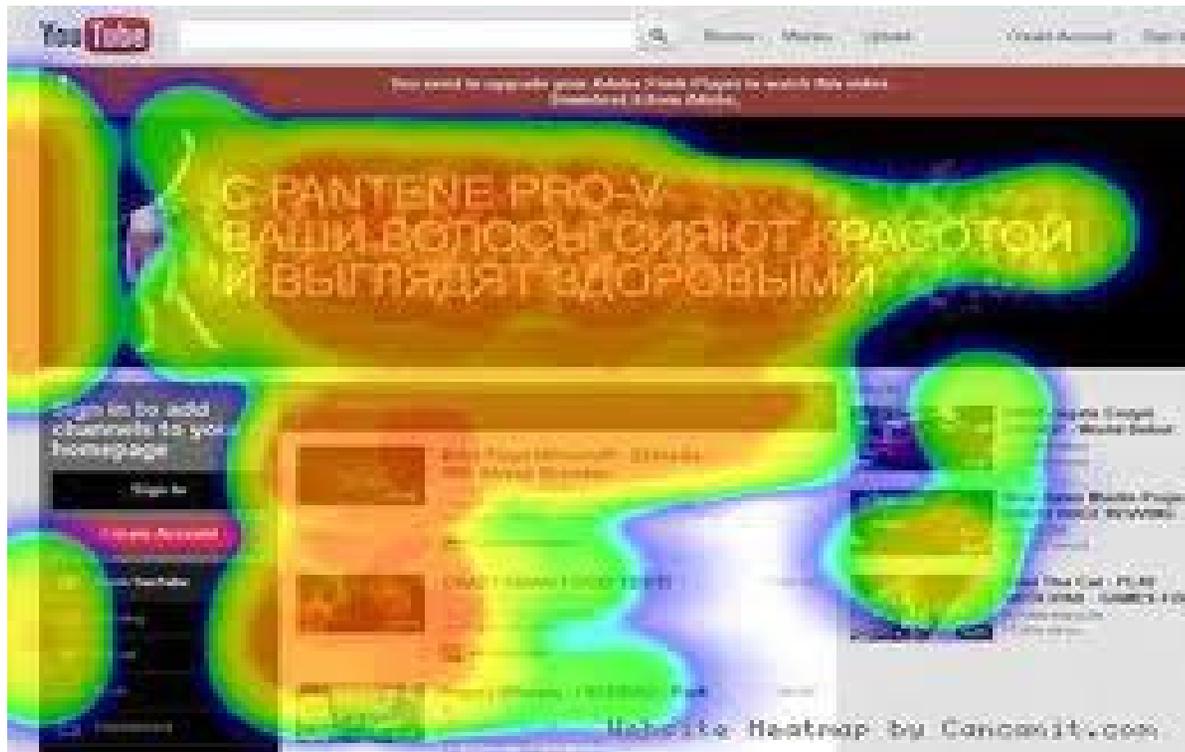
Holiday Villas in Spain

Spend Your Next Holiday in Spain See Our Selection of Holiday Villas
www.EISoVillas.com/spain

Thomson Holidays

View Couples, Family, Luxury Breaks & Great Deals From London Online!
Thomson.co.uk
London

Internet | Protected Mode: On 100%



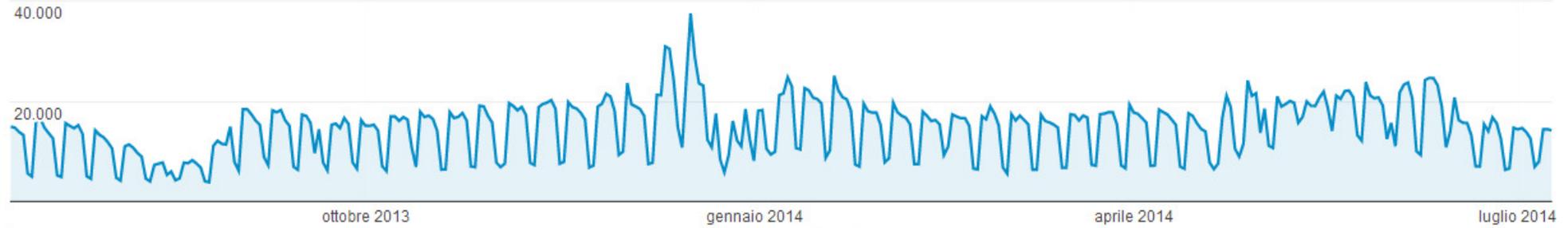
Google Analytics

Panoramica

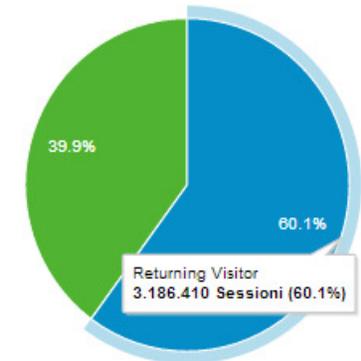
Sessioni e Seleziona una metrica

Ora | **Giorno** | Settimana | Mese

● Sessioni

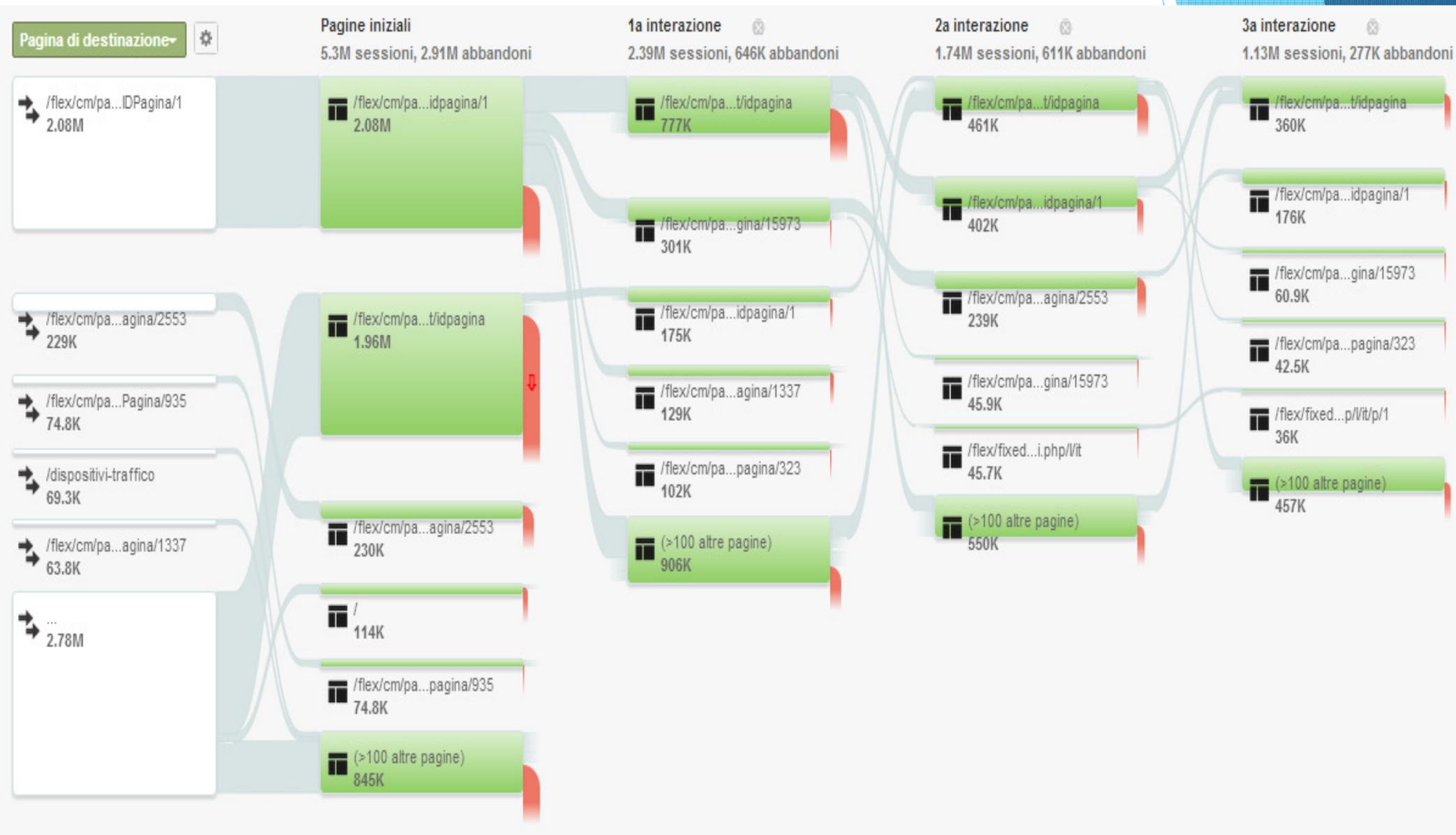


■ Returning Visitor ■ New Visitor



9 luglio 2013 – 9 luglio 2014

Flusso degli utenti



	Visualizzazioni di pagina ?	Visualizzazioni di pagina uniche ?	Tempo medio sulla pagina ?	Accessi ?	Frequenza di rimbalzo ?	% uscita ?
	21.236.636 % del totale: 100,00% (21.236.636)	14.817.380 % del totale: 100,00% (14.817.380)	00:01:23 Media sito: 00:01:23 (0,00%)	5.302.003 % del totale: 100,00% (5.302.003)	42,65% Media sito: 42,65% (0,00%)	24,97% Media sito: 24,97% (0,00%)
- Home	4.244.580 (19,99%)	2.386.760 (16,11%)	00:01:51	2.117.529 (39,94%)	23,55%	22,74%
- Albo Pretorio: pubblicazione atti	857.068 (4,04%)	750.049 (5,06%)	00:00:43	8.184 (0,15%)	24,30%	5,98%
- Intranet	681.110 (3,21%)	501.852 (3,39%)	00:07:14	201.509 (3,80%)	68,98%	60,16%
n.d.	647.459 (3,05%)	468.084 (3,16%)	00:00:30	32.567 (0,61%)	18,94%	7,33%
- Albo Pretorio: consultazione atti	517.791 (2,44%)	306.691 (2,07%)	00:01:01	11.225 (0,21%)	23,00%	9,58%
- Area Servizi - Aree tematiche -	363.701 (1,71%)	247.632 (1,67%)	00:02:28	67.129 (1,27%)	53,24%	39,94%
- Come fare per ...	316.190 (1,49%)	234.715 (1,58%)	00:00:24	20.132 (0,38%)	11,14%	6,87%
Uffici e Servizi	297.070 (1,40%)	173.310 (1,17%)	00:00:29	18.681 (0,35%)	17,15%	6,49%
- Comunicati Stampa	261.374 (1,23%)	190.699 (1,29%)	00:00:55	34.334 (0,65%)	67,06%	20,76%
- Refezione Scolastica - Menù	224.767 (1,06%)	147.735 (1,00%)	00:00:16	86.242 (1,63%)	8,38%	15,89%

