

# **eGLU 2.0: Analisi dei risultati**

Maurizio Boscarol

[www.usabile.it](http://www.usabile.it)

# Un test di usabilità si realizza in tre fasi:

Preparazione



Esecuzione



Analisi dei  
risultati



# Cos'abbiamo fatto prima

## 1. Preparazione

1. Utenti, task, moduli

## 2. Esecuzione

1. Pilota
2. Accoglienza, osservazione, annotazioni e raccolta dati, debriefing e questionari

# Oggi: le fasi

- Come trattare e riassumere i dati raccolti
  - Dati di prestazione
  - Questionari
  - Elenco problemi osservati
- Come stilare il report

# Scopo generale

- Avete fatto il test, ma cosa ne concludete?
- Voi vi siete fatti un'idea, ma è quella corretta?
- In ogni caso, come trasferirla agli altri? Come comunicarla?



# Come trattare e riassumere i dati

- Verificheremo se le vostre impressioni sul test sono fondate, oggettivando i dati
- Renderemo il tutto leggibile nella maniera più sintetica e precisa possibile
- Confrontabile anche da terzi con un lavoro terzo



**DATI DI PRESTAZIONE**

# Dati di prestazione

- Sono i dati che riassumono la prestazione oggettiva degli utenti e ne danno un quadro complessivo, sintetico e leggibile





# 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*



# efficacia

- Cioè se hanno o meno raggiunto pienamente i task
- Per questa ragione è importante considerare anche il **tempo limite per task**, e il **numero di tentativi**.
- Dovete sapere se è raggiunto o fallito ogni compito per ogni partecipante!
- Dell'efficienza in questo tipo di test non ci occupiamo direttamente

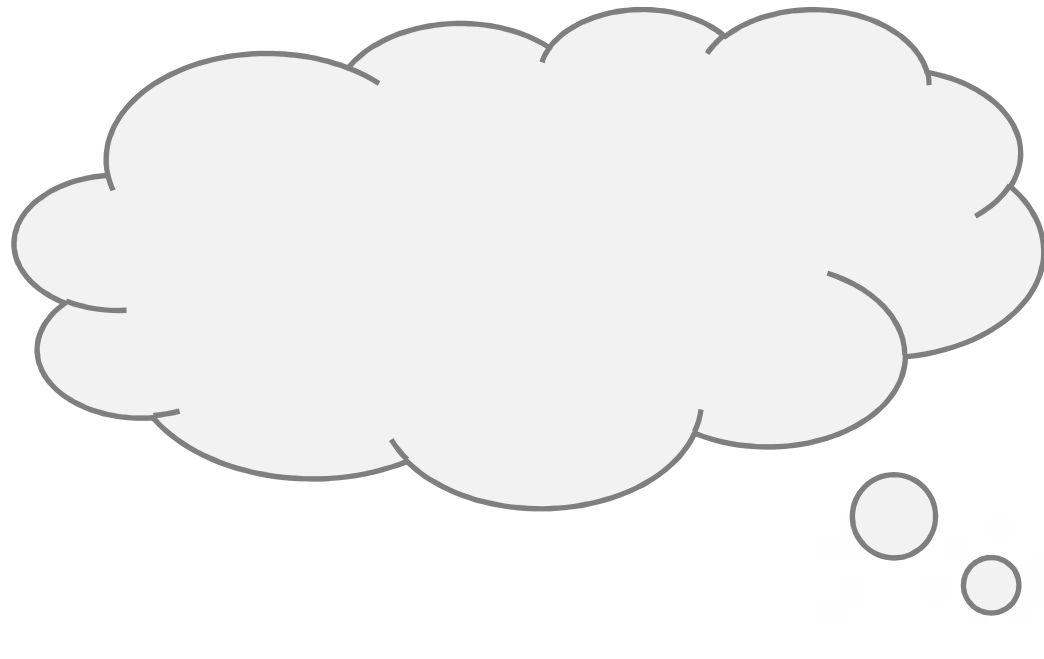
## ALLEGATO 8 - Tabella dei risultati

La tabella di seguito esemplificata può essere usata per raccogliere i successi e i fallimenti nei task, e calcolare il tasso di successo del sito e dei singoli task.

Inserire '1' per ogni task che si conclude con un successo e '0' per i task falliti. Lasciare la casella vuota per i task eventualmente non eseguiti.

	Task 1	Task 2	Task 3	Task 4	Task 5	Task 6	Task 7	Task 8	Task 9	Task 10	Successo per utenti
<b>Partecipante 1</b>	1	0									50,0%
<b>Partecipante 2</b>	0	1									50,0%
<b>Partecipante 3</b>	1	0									50,0%
<b>Partecipante 4</b>	1	0									50,0%
<b>Partecipante 5</b>	0	0									0,0%
<b>Partecipante 6</b>	1	0									50,0%
<b>Partecipante 7</b>	1	0									50,0%
<b>Partecipante 8</b>	0	1									50,0%
<b>Partecipante 9</b>	0	0									0,0%
<b>Partecipante 10</b>	1	0									50,0%
<b>Successo x task</b>	60,0%	20,0%									
<b>Tasso di successo</b>											<b>40,0%</b>





**DATI SOGGETTIVI**

# Dati soggettivi (questionari)

- Basati su scale per valutare l'impatto soggettivo dell'esperienza
  - Net Promoter Score
  - System Usability Scale
  - Umux-Lite
- Post test, online: USE2.0

# Net Promoter Score: All. 5a

<b>Net Promoter Score - Calcolo del punteggio</b>			
Partecipante	Valutazione (0-10)		
P1	5		
P2	6		
P3	7		
P4	8		
P5	9		
P6	10		
P7	5		
P8	6		
P9	7		
P10	8		
Promotori	20,00%		
Neutri	40,00%		
Detrattori	40,00%		
NPS	-20		

# SUS: Allegato 6a

ALLEGATO 6a - Modulo Excel per calcolo del SUS			
Domande		Codice Partecipante:	
		VOTO del partecipante	PUNTEGGIO RISULTANTE
1	Penso che mi piacerebbe utilizzare questo sito frequentemente	0	-1
2	Ho trovato il sito inutilmente complesso	0	5
3	Ho trovato il sito molto semplice da usare	0	-1
4	Penso che avrei bisogno del supporto di una persona già in grado di utilizzare il sito	0	5
5	Ho trovato le varie funzionalità del sito bene integrate	0	-1
6	Ho trovato incoerenze tra le varie funzionalità del sito	0	5
7	Penso che la maggior parte delle persone possano imparare ad utilizzare il sito facilmente	0	-1
8	Ho trovato il sito molto difficile da utilizzare	0	5
9	Mi sono sentito a mio agio nell'utilizzare il sito	0	-1
10	Ho avuto bisogno di imparare molti processi prima di riuscire ad utilizzare al meglio il sito	0	5
<b>Valutazione totale:</b>			<b>50</b>



# Umux-Lite: All. 7a

Partecipante	D1	D2	Totale Assoluto	Totale standardizzato
1	1	1	0	22,9
2	7	7	100	87,9
3	3	4	41,66666667	49,98333333



**Alla fine calcolare la media!**

A close-up photograph of a hand holding a black pen with a blue cap, positioned over a document. The document has some faint, illegible text and a blue rectangular stamp. The background is blurred, showing what appears to be a desk or table.

# **ELENCO PROBLEMI**

# Alcuni di voi...

- Hanno dettagliato la prestazione del singolo utente
- Questo va bene in fase di analisi, ma fa mancare la visione complessiva utile per il redesign in fase di sintesi
- Da ciascun utente cosa avete imparato? Come informa il redesign?

# Problemi osservati

## Problemi

- Il partecipante si blocca
- Dichiara di essere confuso...
- Sceglie un percorso errato
- Non riconosce elementi che ci aspettavamo riconoscesse
- Travisa il significato di alcuni elementi

## Apprezzamenti

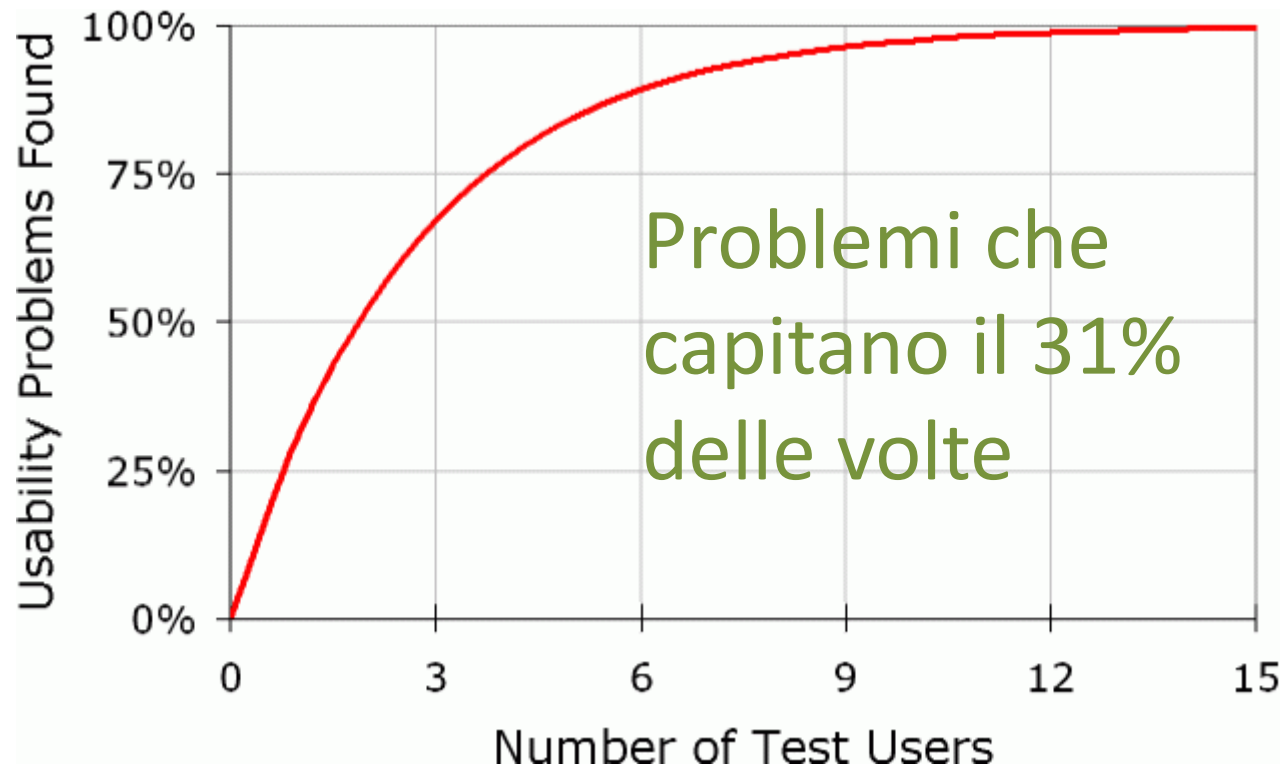
- Esprime apprezzamento esplicito su elementi/servizi/contenuti
- Sulla completezza di informazione
- Sulla facilità con cui ha completato un task

# Ordine?

- Ordine di frequenza
- Ordine di apparizione (per soggetto)
- Ordine di pagina
- Ordine di gravità (non specificato)

un elenco qualsiasi è la richiesta minima che facciamo, purché i problemi siano discutibili e comprensibili da staff

# 5 utenti



# Obiettivo minimo

- Eliminare le cause dei problemi incontrati
- In un successivo test con i medesimi task, ottenere un aumento del tasso di successo
- Ottenere un aumento della soddisfazione

# Usability Scorecard



**66**  
70 (WEIGHT)



**63**  
30 (WEIGHT)



**3.3** (CURRENT)  
3.7 (PILOT)



**3.5**

## Task Performance Rating

RATING: FAIR

A fair task performance score indicates issues with usability of some modules, site navigation and presentation of content. Participants struggled with using the Areas fat footer to find news about Little Mountain. They also performed poorly on finding information about food scraps and directions to a nearby fire station.

## System Usability Scale

RATING: FAIR

A fair SUS rating reflects the perceived complexity of the pilot website. Participants cited a number of issues with buried links, confusing global navigation headings and text-heavy pages. These problems created some confusion over where to find the desired content and extended task completion time.

**Weighted UX Score: 65**

RATING: FAIR

## Overall Rating

RATING: FAIR

Website appeal increased from low "fair" rating of the current website to a high "fair" rating of the Pilot site. This increase reflects participants' positive reaction to the Pilot's look and feel - they appreciated improved navigation options, color-coding of sections and high quality pictures. Remaining issues related to Pilot complexity kept the overall rating within the fair range.

## Area Appeal Rating

RATING: FAIR

Participants rated the areas feature as fair. They liked the interactive map and acknowledged that this kind of information is difficult to present, especially considering the complexity of Vancouver's nebulous neighbourhood boundaries. They added that the feature could be improved by having a more logical list of areas and an explanation of neighbourhoods within each area.

Note: A Task Performance Rating score and System Usability Scale (SUS) of 80 and up is "Excellent", 60-79 is "Fair", and below 60 is "Poor"

# IL REPORT

area  
s  
re", and



# Riepilogare in breve

- Tutti questi dati, assieme ad altri necessari a capire cosa si è fatto e a valutare il lavoro se serve, vanno riassunti e riportati in un formato minimo e compatto che consenta a chiunque di capire

# Modello report

## ALLEGATO 9 - Modello per report finale

Il report finale può essere impostato come segue:

**NOME CONDUTTORE/RESPONSABILE TEST ....**

**SITO WEB ESPLORATO ....**

**DATA GG/MM/AAAA ....**

● **OBIETTIVI DELL'ESPLORAZIONE ....**

● **METODOLOGIA UTILIZZATA** Protocollo eGLU 2.0

● **SINTESI DELLE MISURAZIONI**

a) Media tasso raggiungimento degli obiettivi di tutti i partecipanti (Allegato 8)

Task 1 = .....%    Task 2 = .....%    Task 3 = .....%

Tasso complessivo successo di tutti i task:.....

c) Valore risultante dall'analisi del questionario [in base al questionario utilizzato]

● NPS =

● SUS = ...

● UMUX =

● **DIFFICOLTÀ/PROBLEMI INCONTRATI DAL PARTECIPANTE**

1.....

2.....

3.....

# Modello report

## ALLEGATO 9 - Modello per report finale

Il report finale può essere impostato come segue:

**NOME CONDUTTORE/RESPONSABILE TEST ....**

**SITO WEB ESPLORATO ....**

**DATA GG/MM/AAAA ....**

● **OBIETTIVI DELL'ESPLORAZIONE ....**

● **METODOLOGIA UTILIZZATA** Protocollo eGLU 2.0

● **SINTESI DELLE MISURAZIONI**

a) Media tasso raggiungimento degli obiettivi di tutti i partecipanti (Allegato 8)

Task 1 = .....%    Task 2 = .....%    Task 3 = .....%

Tasso complessivo successo di tutti i task:.....

c) Valore risultante dall'analisi del questionario [in base al questionario utilizzato]

● NPS =

● SUS = ...

● UMUX =

● **DIFFICOLTÀ/PROBLEMI INCONTRATI DAL PARTECIPANTE**

1.....

2.....

3.....

# Dati da aggiungere (nella revisione)...

1. Numero di partecipanti
2. Tipologia partecipanti
3. Numero e descrizione task (All.2...)

Perché vanno aggiunti?

Perché è l'unico modo per un soggetto terzo di valutare il lavoro fatto

(ad esempio calcolando i margini di errore sui task; o sui dati dei questionari)

# Margine d'errore?

- Ad esempio:
  - 6 utenti
  - 8 task x utente = 48 task
  - Tasso di successo =  $33 / 48 = 69\%$  circa (68,75%)
  - Ma quanto siamo sicuri che il nostro sito abbia veramente un tasso di successo del 69% nel mondo reale, o con altri campioni?
  - Quanto è generalizzabile il 69%?

# Margine di errore

- Attraverso una formula statistica si possono calcolare la miglior stima e i valori di massimo e minimo entro i quali cadrà il tasso di successo **il 95% delle volte**

$$54,6\% < 68\% < 80,12\%$$

$$68\% \pm 12,76\%$$

# Perché il 95% delle volte?

- Per convenzione!
- Se scendiamo a 80% delle volte...

59,65% < 68% < 76,61%

**68% +/- 8,48%**

# E se domani...

- ...e sottolineo «se»...
- ...Faccio un altro test e
- ottengo un tasso di successo
- del **74%**, ho ottenuto un miglioramento?...



# Altri casi che richiedono esperto

- Il tasso di successo è alto, ma i punteggi di soddisfazione sono bassi?
- O viceversa?
- Si può spiegare in molti modi:
  - Task mal scelti
  - Immagine non piacevole
  - Cattiva reputazione/percezione del sito
  - ...altro...

# eGLU 2.0

- Copre un caso minimo, di base, per il quale, se ben guidati e se ci si attiene al protocollo, non serve un esperto
- Ma l'interpretazione dei dati, la loro correttezza e cosa fare con i dati richiedono esperienza, competenza e ragionamento
- Un esperto aiuta in tutti questi e altri casi

# Cos'altro manca

- Calcolo di efficienza
- Calcolo del numero di click
- Calcolo di errori...

Non è detto che queste cose servano sempre! In ogni caso rientrano in competenze più avanzate, che esulano dagli scopi di eGLU 2.0

# Esercitazione

- Finire il test
- Stilare il report!
- Inviare nei commenti al post il pdf (no zip) del report completo
- Entro venerdì per una discussione lunedì prossimo
- Dopo venerdì per discussione nel gruppo