

Come realizzare test di usabilità semplificati con il protocollo eGLU 2.0

Di Maurizio Boscarol

Usabile.it

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



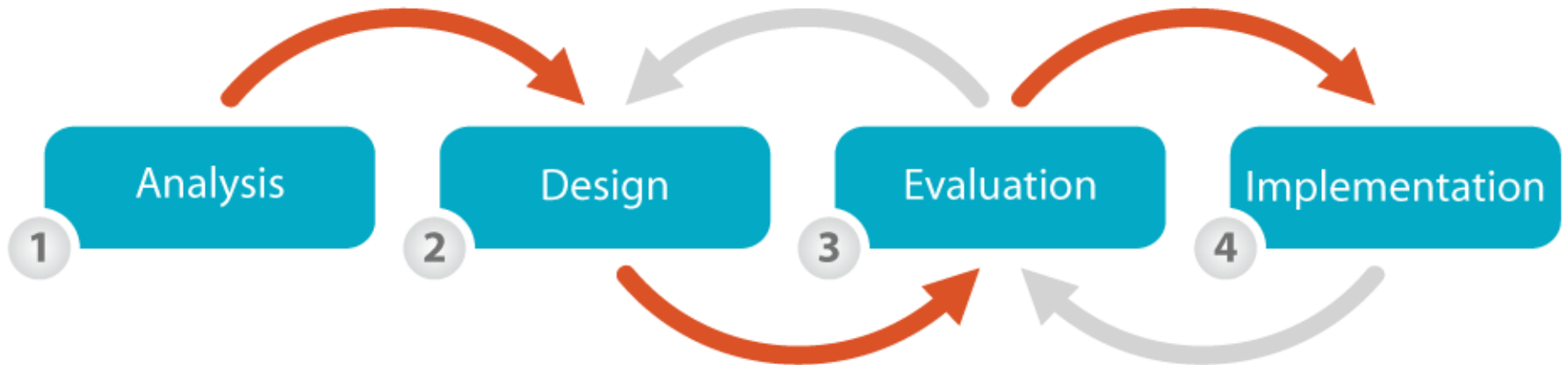


Ma... gli utenti sono tutti diversi!

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 below 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)

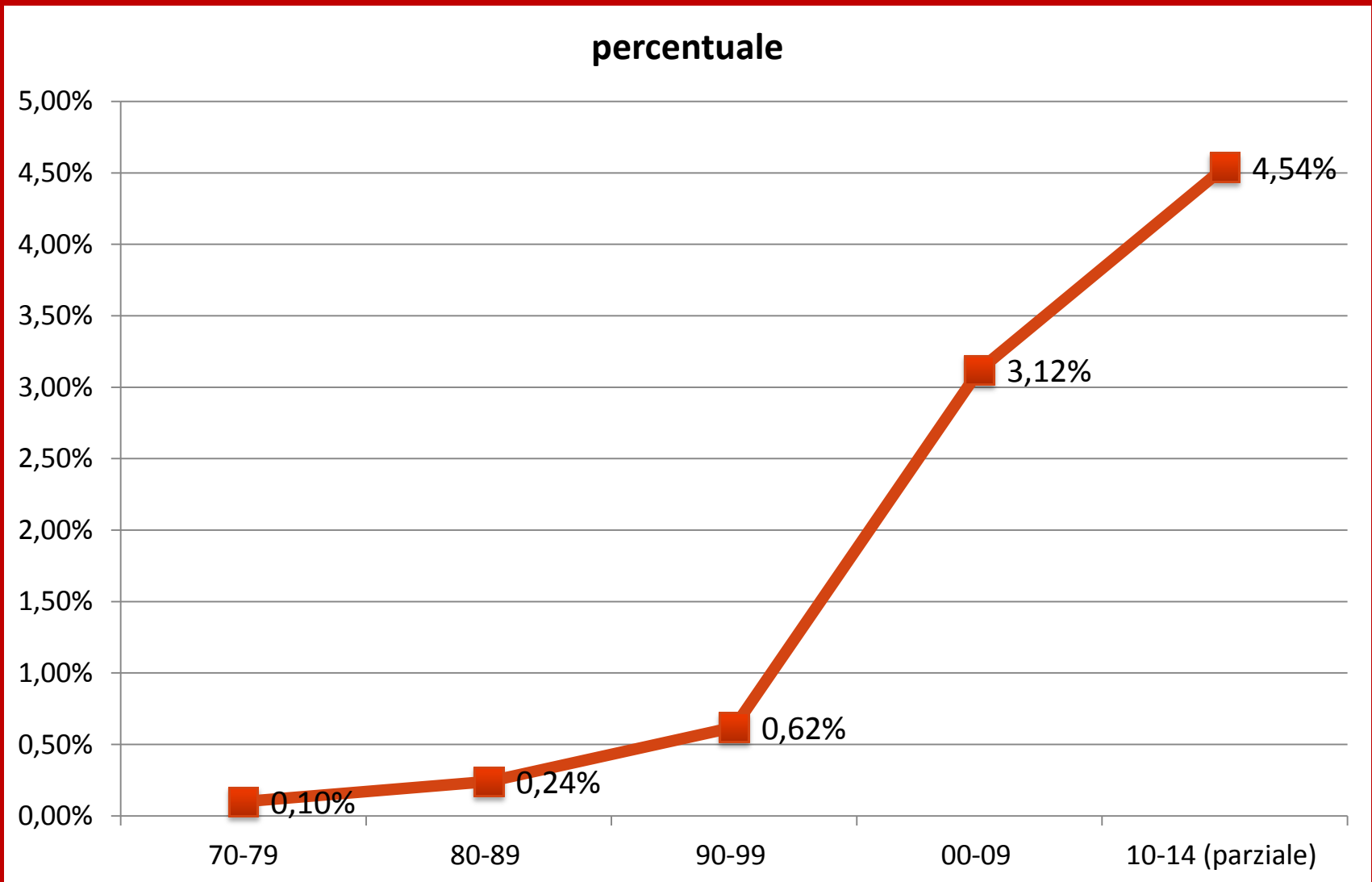
Refinements ([remove all](#)) click each refinement below to remove

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

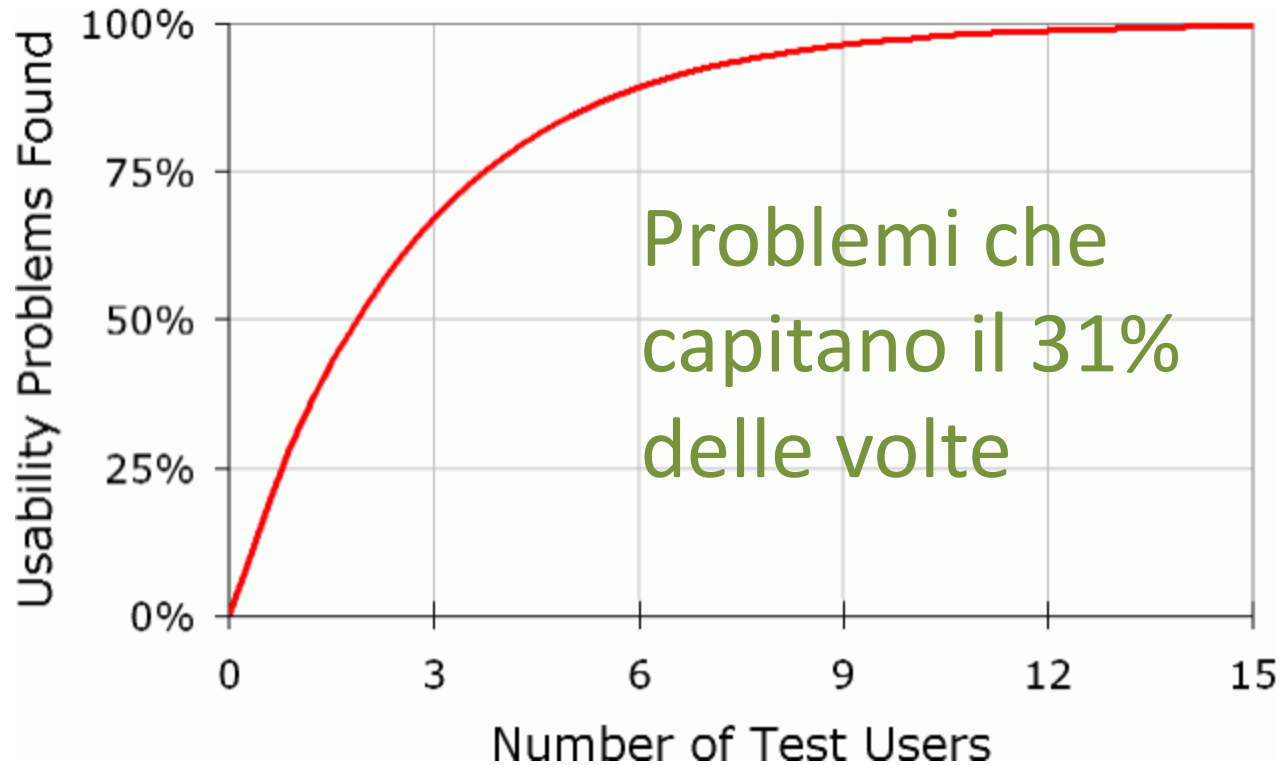
- Si inizia a parlare di discount usability (Usability Engineering at a Discount, sept. 1989)
- Opera dell'ingegnere danese Jakob Nielsen
- 3 strumenti
 - Test semplificati (5 utenti)
 - Paper prototypes
 - Analisi euristica
- Rationale: «l'ottimo è nemico del bene»
- Taglio del budget del 50%: da 128K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



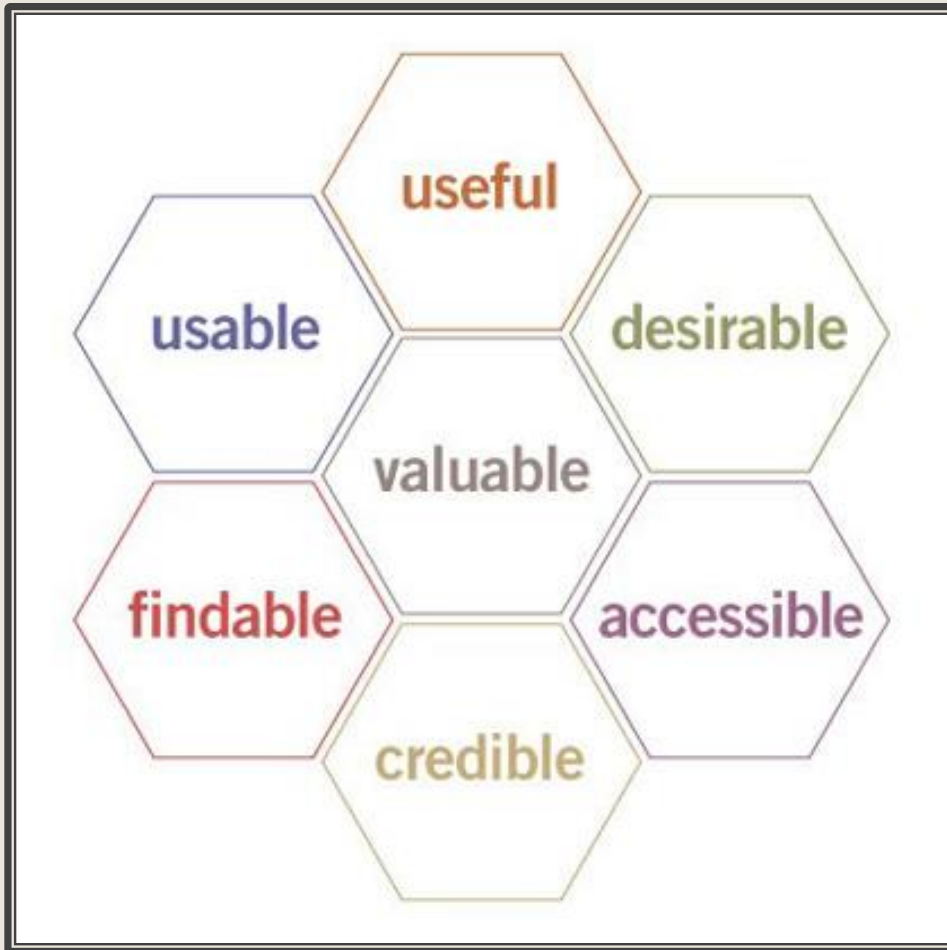
Li chiamiamo test, ma...

- 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.

5 utenti



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

DFP: Gruppo lavoro usabilità (GLU)

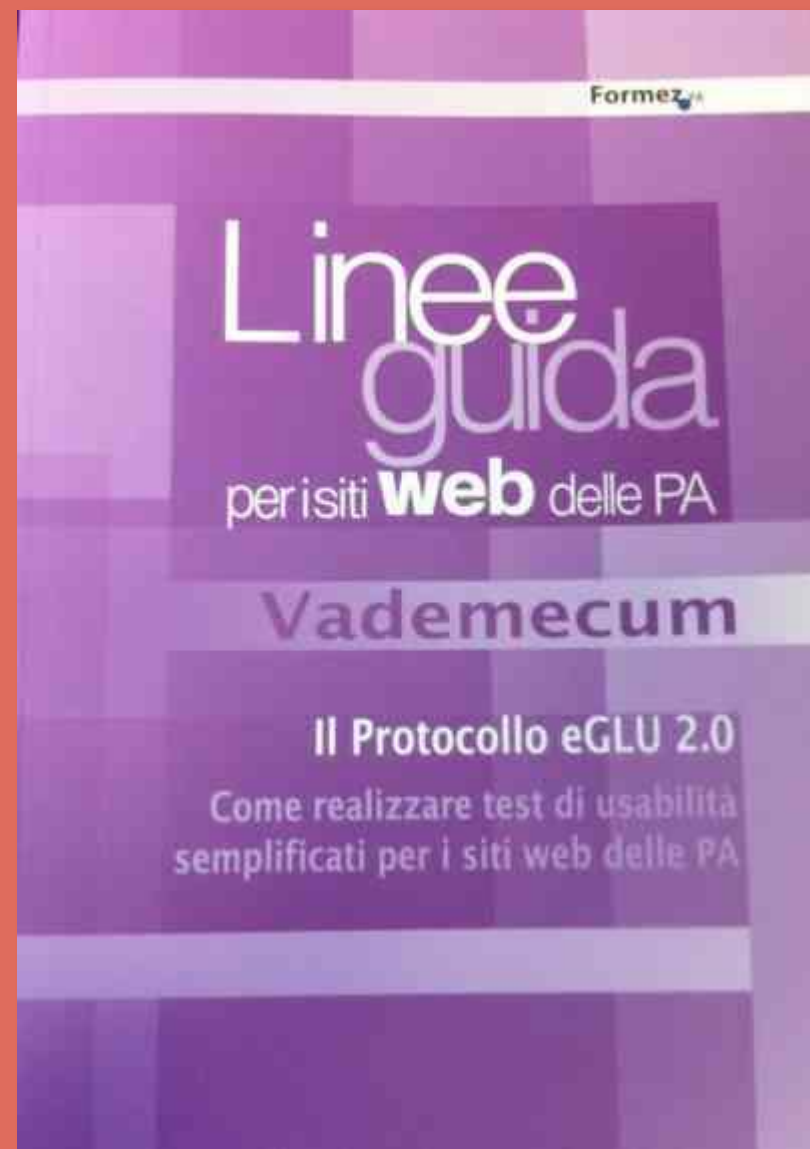
- Il protocollo eGLU 2.0 è frutto del lavoro del GLU (Gruppo di lavoro per l'usabilità) costituito nel 2012 presso la Presidenza del Consiglio - Dipartimento della funzione pubblica, nel solco della direttiva annuale per l'azione amministrativa del Ministro per la pubblica amministrazione
- Obiettivo 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**

eGLU 2.0



Un test di usabilità si realizza in tre fasi:

Preparazione



Esecuzione



Analisi dei
risultati



A black and white photograph of a large crowd of people, likely at a movie theater, wearing 3D glasses. The people are densely packed and looking towards the camera. The text "1. Quanti Utenti" is overlaid on the lower-left portion of the image.

1. Quanti Utenti



2. Tipologie Di Utenti



Triathlon

3. Quanti E Quali Task

4. Preparare I Moduli



5. TEST PILOTA



Un test di usabilità si realizza in tre fasi:

Preparazione



Esecuzione



Analisi dei
risultati



1. Preparazione



Setting

- Stanza
- Postazione
- Software/hardware



Set con partecipanti

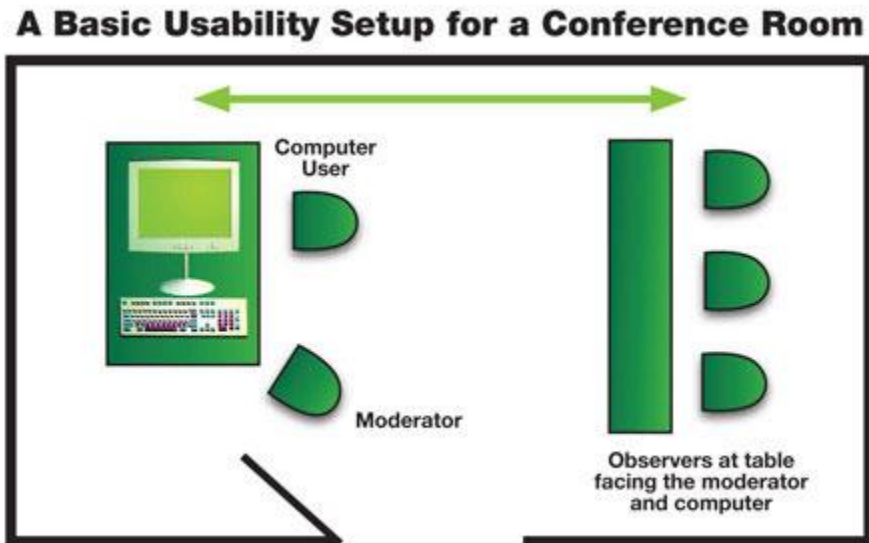


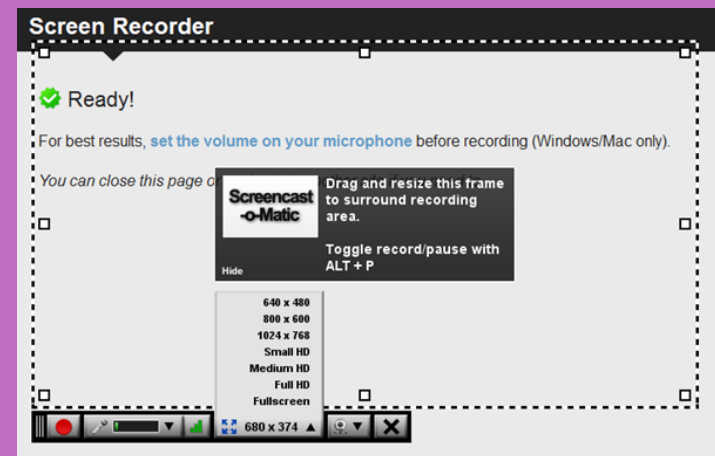
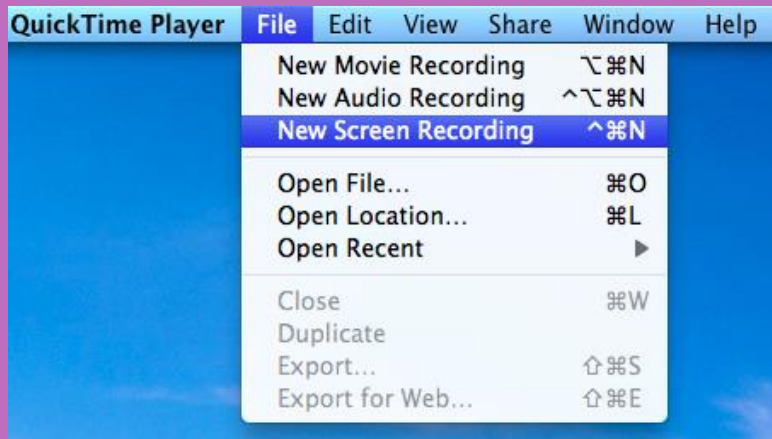
Figure 1

Source: Enervision Media, Inc.

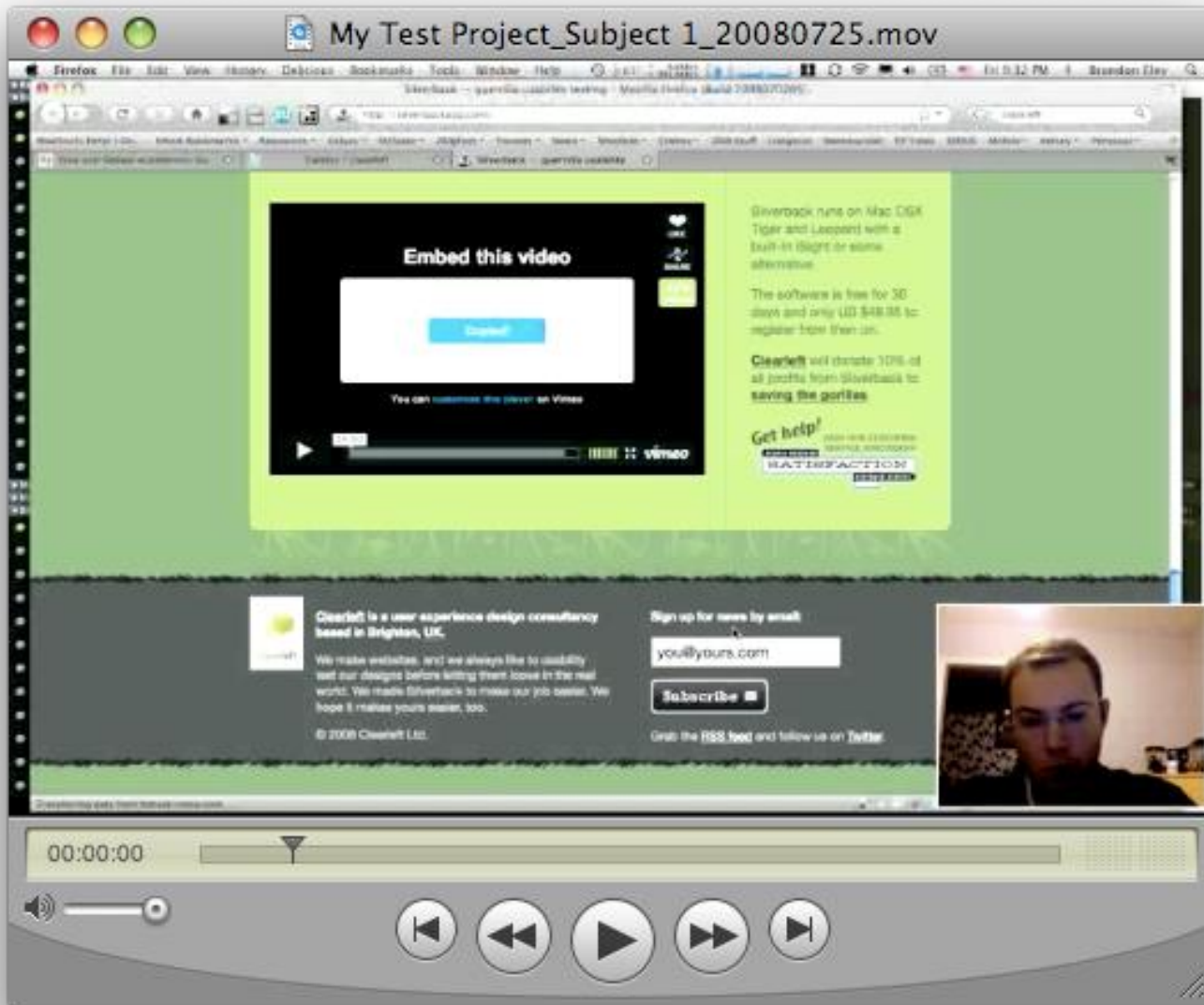
2. Registrazione

Apple quicktime

Screencast-o-matic



Filmato esportato



3. Interazione Con I Partecipanti



4. Raccolta Dati



test, don't wander
e (system integrators take charge)
during the rest of class)

baseball
ibility testing

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

Prestazione = Successi



1=successo

- Arrivo ad una delle pagine di destinazione

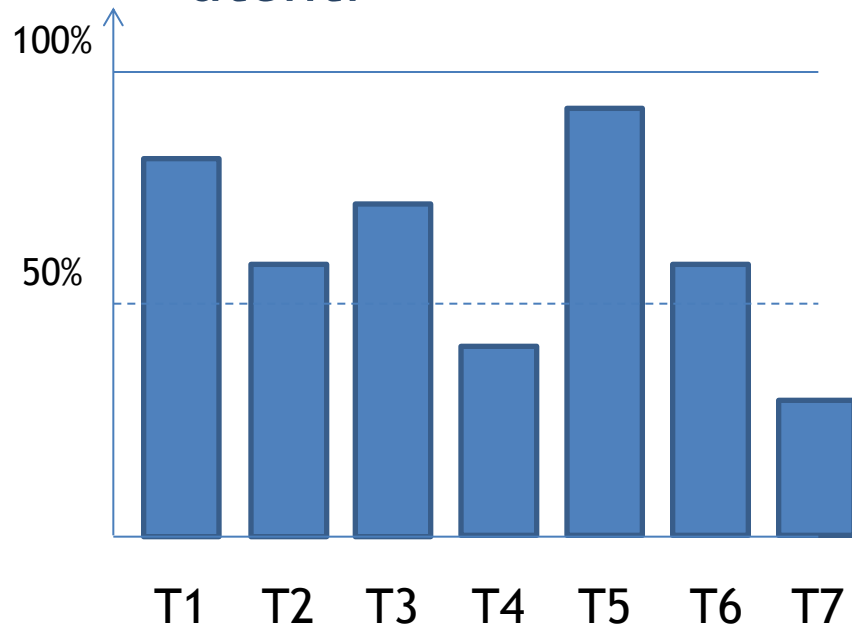
0= fallimento

- Pagina non raggiunta
- Limite di tempo superato
- Numero di tentativi superati
- Incertezza dell'utente

Calcolo per task e per utente

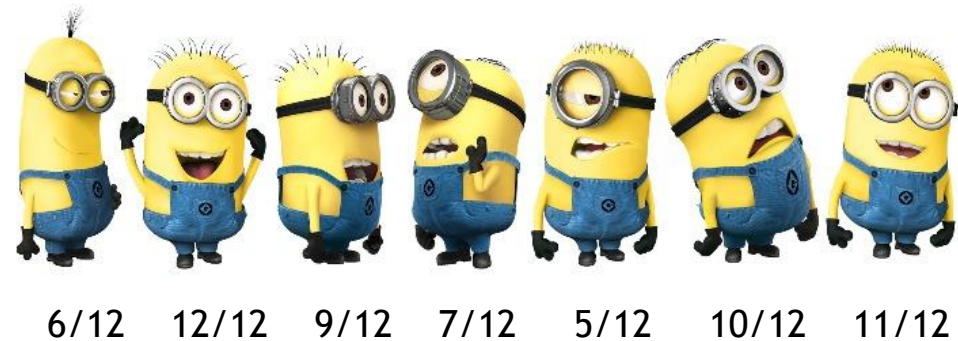
Per task

- Quanti utenti hanno superato con successo (1) quel task / numero di utenti



Per utente

- Numero di task superati dall'utente / numero di task



5. Post-test e Congedo



Un test di usabilità si realizza in tre fasi:

Preparazione



Esecuzione

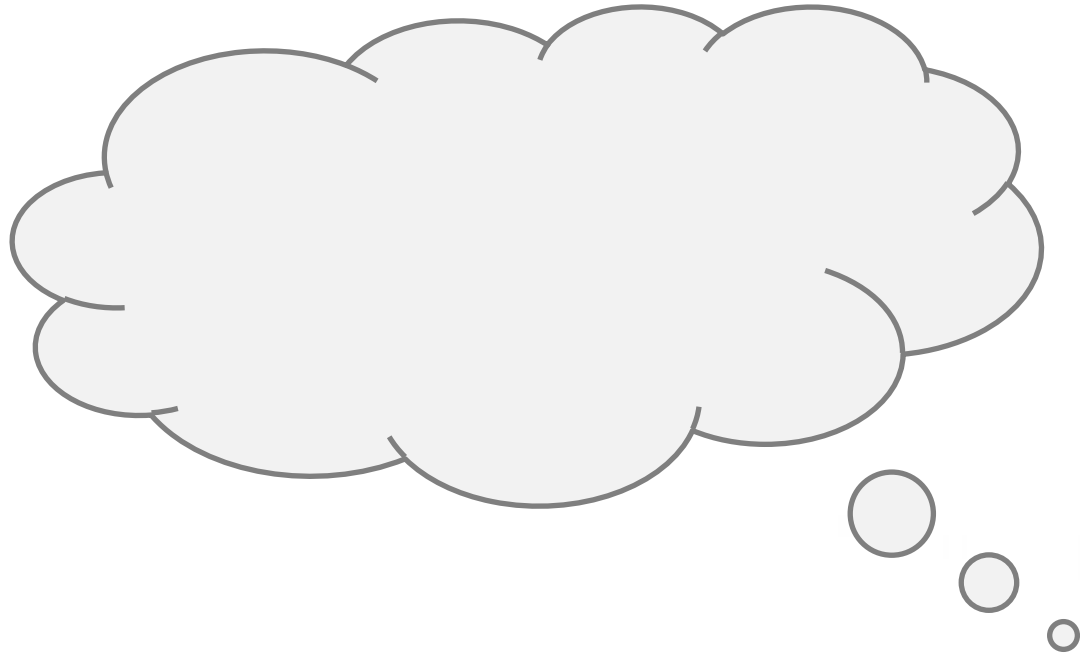


Analisi dei
risultati





1. DATI DI PRESTAZIONE



2. DATI SOGGETTIVI





3. ELENCO PROBLEMI

Usability Scorecard



66
70 (WEIGHT)



63
30 (WEIGHT)



3.3 (CURRENT)
3.7 (PILOT)



3.5

Task Performance Rating	System Usability Scale
RATING: FAIR	RATING: FAIR
<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>Weighted UX Score: 65 RATING: FAIR</p>	

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"

4. IL REPORT

area
re", and

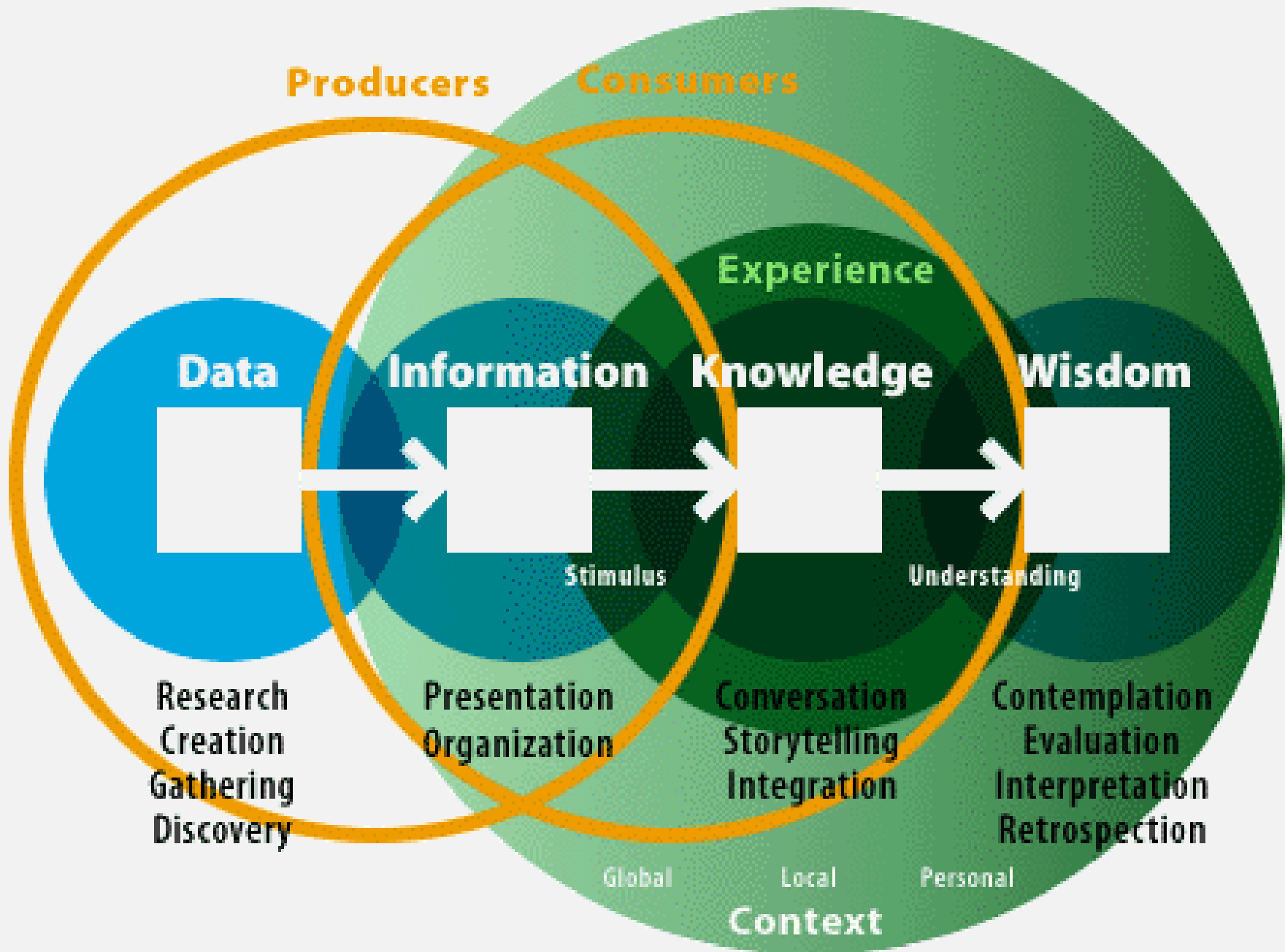
Se il problema è il costo

- 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



Si applica ai siti web

- Ma è un metodo di lavoro: si applica anche a documenti, contenuti, linguaggio...
- E' un approccio **user-centered** che l'amministrazione dovrebbe incoraggiare se vuole davvero implementare una trasparenza che non sia mera esposizione di dati, ma reale capacità di capire e utilizzare le informazioni



Grazie