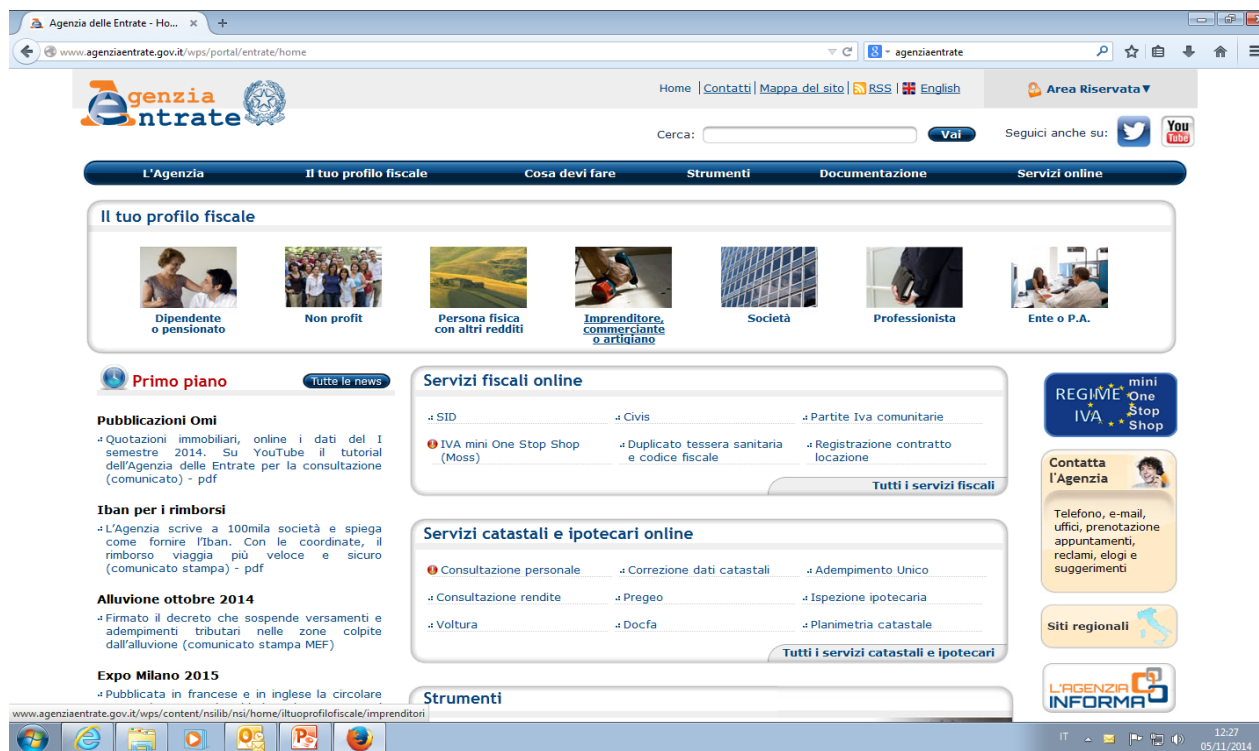


Il protocollo eGLU 2.0: l'esperienza dell'Agenzia delle Entrate

www.agenziaentrate.gov.it



The screenshot shows the homepage of the Agenzia delle Entrate website. At the top, there is a navigation bar with the agency's logo, a search bar, and links for Home, Contatti, Mappa del sito, RSS, English, and Area Riservata. Below this is a main menu with categories: L'Agenzia, Il tuo profilo fiscale, Cosa devi fare, Strumenti, Documentazione, and Servizi online. The 'Il tuo profilo fiscale' section is highlighted, featuring a grid of icons for different user profiles: Dipendente o pensionato, Non profit, Persona fisica con altri redditi, Imprenditore, commerciante o artigiano, Società, Professionista, and Ente o P.A. Below this, there are sections for 'Primo piano' (with a 'Tutte le news' button), 'Servizi fiscali online' (listing services like SID, Civis, Partite Iva comunitarie, IVA mini One Stop Shop, Duplicato tessera sanitaria e codice fiscale, and Registrazione contratto locazione), 'Servizi catastali e ipotecari online' (listing services like Consultazione personale, Correzione dati catastali, Adempimento Unico, Consultazione rendite, Pregeo, Ispezione ipotecaria, Voltura, Docfa, and Planimetria catastale), and 'Strumenti'. On the right side, there are buttons for 'REGIME mini One Stop Shop IVA', 'Contatta l'Agenzia' (with contact information), and 'Siti regionali'. The footer of the page shows the date 12:27 05/11/2014.

10 Novembre 2014

a cura di Valentina Santoboni e Adolfo Tasinato



Fase preparatoria

- Utenti selezionati
- Task preparati
- Moduli per la raccolta dei dati
- Setting e programma per la registrazione
- Test pilota



Il numero e la selezione degli utenti

	Partecipante	Età	Ufficio / Attività	Esperienza Internet	Esperienza sito	Conduttore	Data/ora sessione
1							
2							
3							
4							
5							

Esperienza Internet: **ALTA** = + volte al giorno / **MEDIA** = 1 volta al giorno / **BASSA** = 1 volta a settimana / **NULLA** = molto raramente

Esperienza sito: **ALTA** = + volte al giorno / **MEDIA** = 1 volta al giorno / **BASSA** = 1 volta a settimana / **NULLA** = molto raramente



Tipologie di task

- ✓ trovare informazioni
- ✓ consultare documenti disponibili *online* o in *download*
- ✓ compilare moduli *online*

I nostri task



1. Vuoi conoscere le quotazioni immobiliari residenziali della zona dove abiti. Partendo dalla *home page* cerca di trovare le informazioni che ti occorrono.
2. Hai ricevuto dall'Agencia delle Entrate una comunicazione di irregolarità. Partendo dalla *home page* cerca di capire come fare per rateizzare l'importo che devi pagare.
3. Hai scoperto che nei dati catastali relativi alla tua casa c'è un errore nel tuo nome (intestatario). Partendo dalla *home page* cerca di correggerlo.
4. Stai compilando il modello F24 cartaceo per pagare l'imposta sostitutiva sul contratto di locazione (cedolare secca) per un appartamento che hai appena affittato. Non sai quale codice tributo utilizzare. Partendo dalla *home page*, cerca di trovare il codice adatto al tuo caso.



Criteri di successo e di fallimento

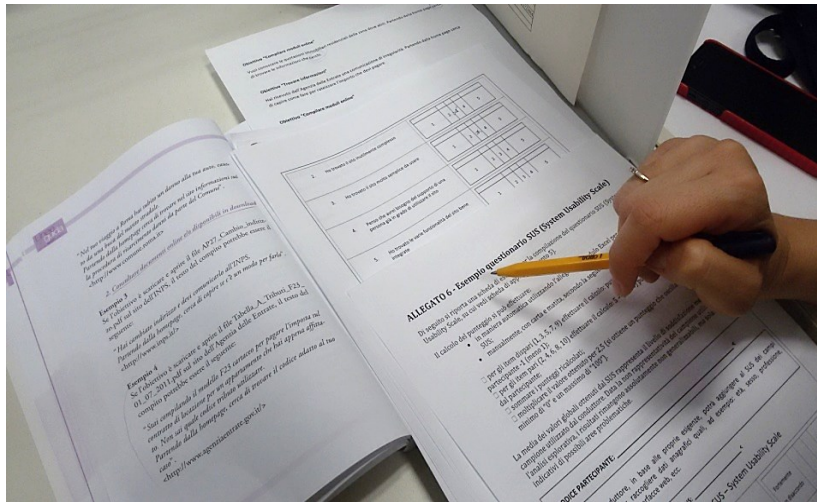
Studiare e simulare il task

Stabilire i percorsi «accettabili»

Definire il tempo massimo di esecuzione

Definire il numero di tentativi massimi

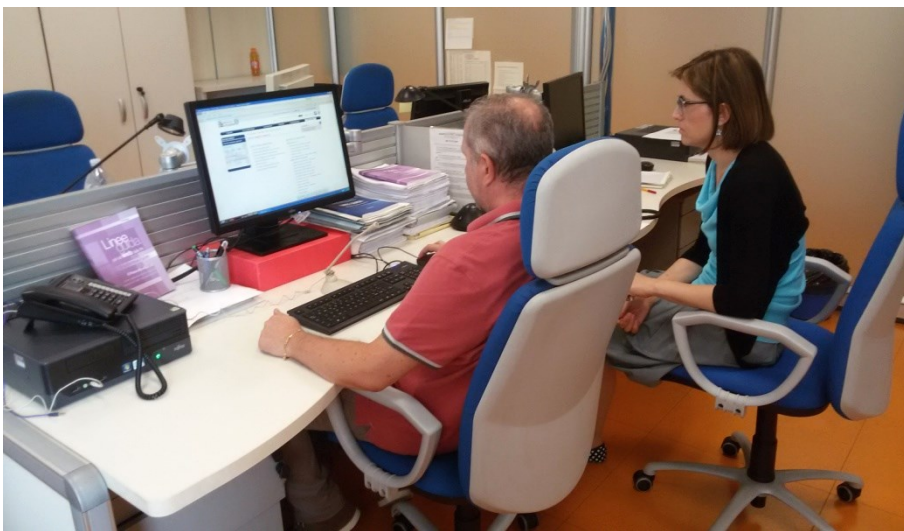
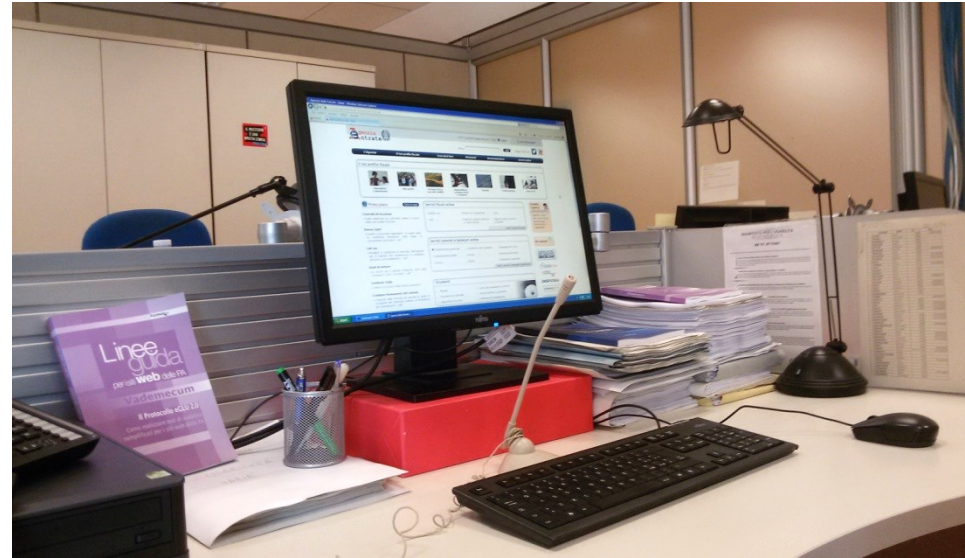
La preparazione dei moduli



- Preparato set di moduli per ogni utente
 1. Descrizione del task (compito)
 2. Liberatoria per il consenso alla registrazione
 3. Foglio con i task per le annotazioni
 4. NPS (Net Promoter Score)
 5. SUS (System Usability Scale)
- Moduli comuni per tutti gli utenti
 1. Modulo per i dati di base dei partecipanti
 2. Introduzione scritta



La preparazione del setting




- L'importanza del setting
- Preparare l'utente, il primo contatto
- Interazione prima di avviare il test
- Le attrezzature necessarie

La configurazione del software **SCREENCAST MATIC** www.screencast-o-matic.com/

Features	FREE
Max recording time	15 min
Free hosting (Up to 15 minutes per upload)	✓
Record screen and webcam	✓
Publish to YouTube HD	✓
Publish to MP4, AVI, FLV movie	✓







Drag and resize this frame to surround recording area.

Toggle record/pause with ALT-P


Hide






392 x 268
✕

Done



Publish to Video File



Video Type

Quicktime (MP4) ▾

Size

Full Size (1458x798)

HD Size (1280x720)

Rescale width: px

Update Display

Notes

Add Notes...


Captions

Add Captions File...

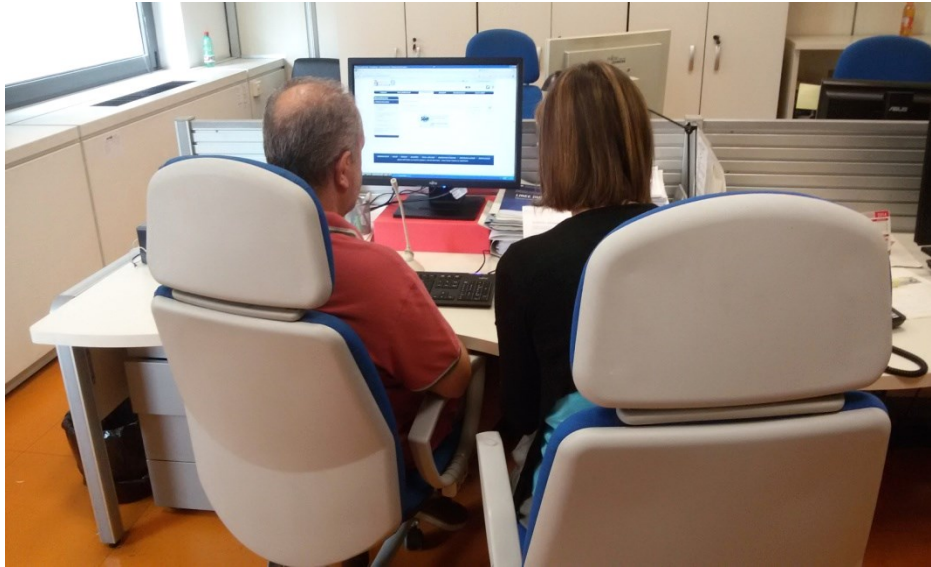
Options

Show Advanced Option

Save Video



Il test pilota



- Collaudato tutto l'impianto del test
- Verificata la validità degli obiettivi scelti
- Verificati i criteri di successo
- Collaudato il software di registrazione
- Importante il feedback dell'utente pilota

**Mettersi alla prova è fondamentale per la riuscita dei test
e per mettere a loro agio gli utenti !**

Grazie per l'attenzione!

valentina.santoboni@agenziaentrate.it

adolfo.tasinato@agenziaentrate.it

