

I test di usabilità e il protocollo eGLU

Di Maurizio Boscarol

Usabile.it

DFP: Gruppo lavoro usabilità (GLU)

- Il protocollo eGLU è frutto del lavoro del **GLU** (*Gruppo di lavoro per l'usabilità*) costituito nel 2012 presso la Presidenza del Consiglio - DFP, 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

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 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):

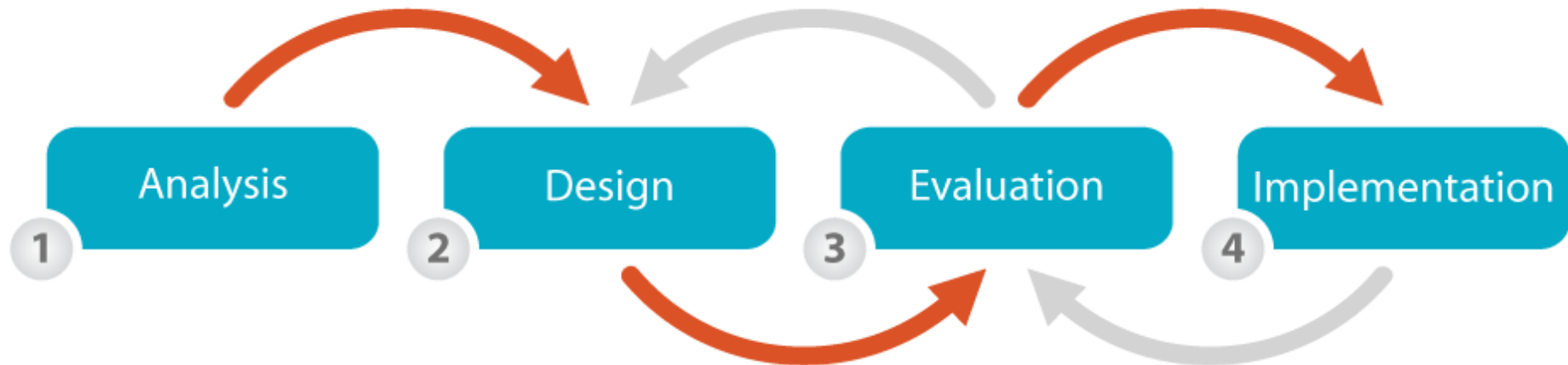
Filter by Category:

SEARCH

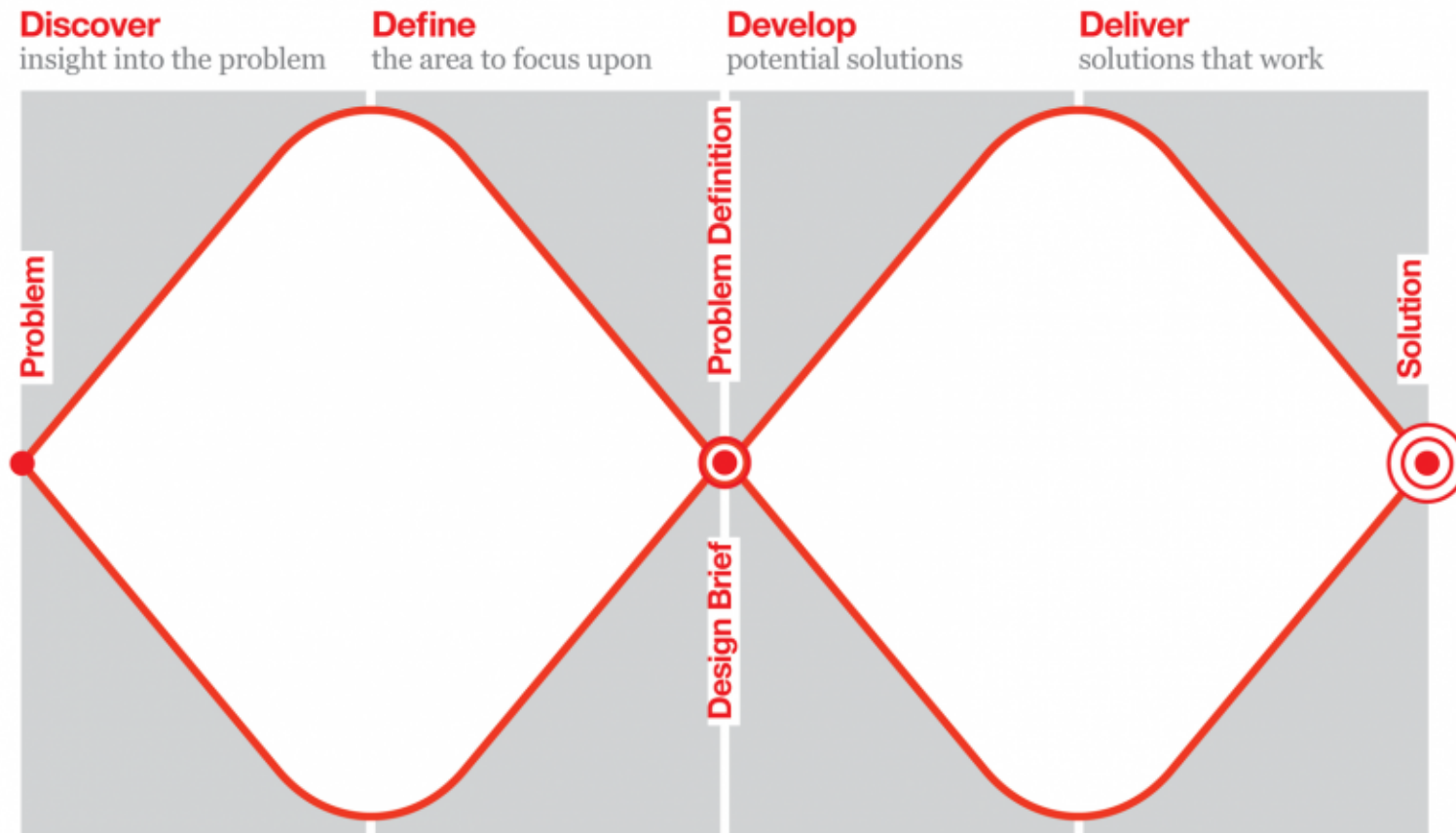
Sulla base di feedback

Si modificano le soluzioni progettuali!

User Centered Design



Design Council, UK



ISO 9241-210

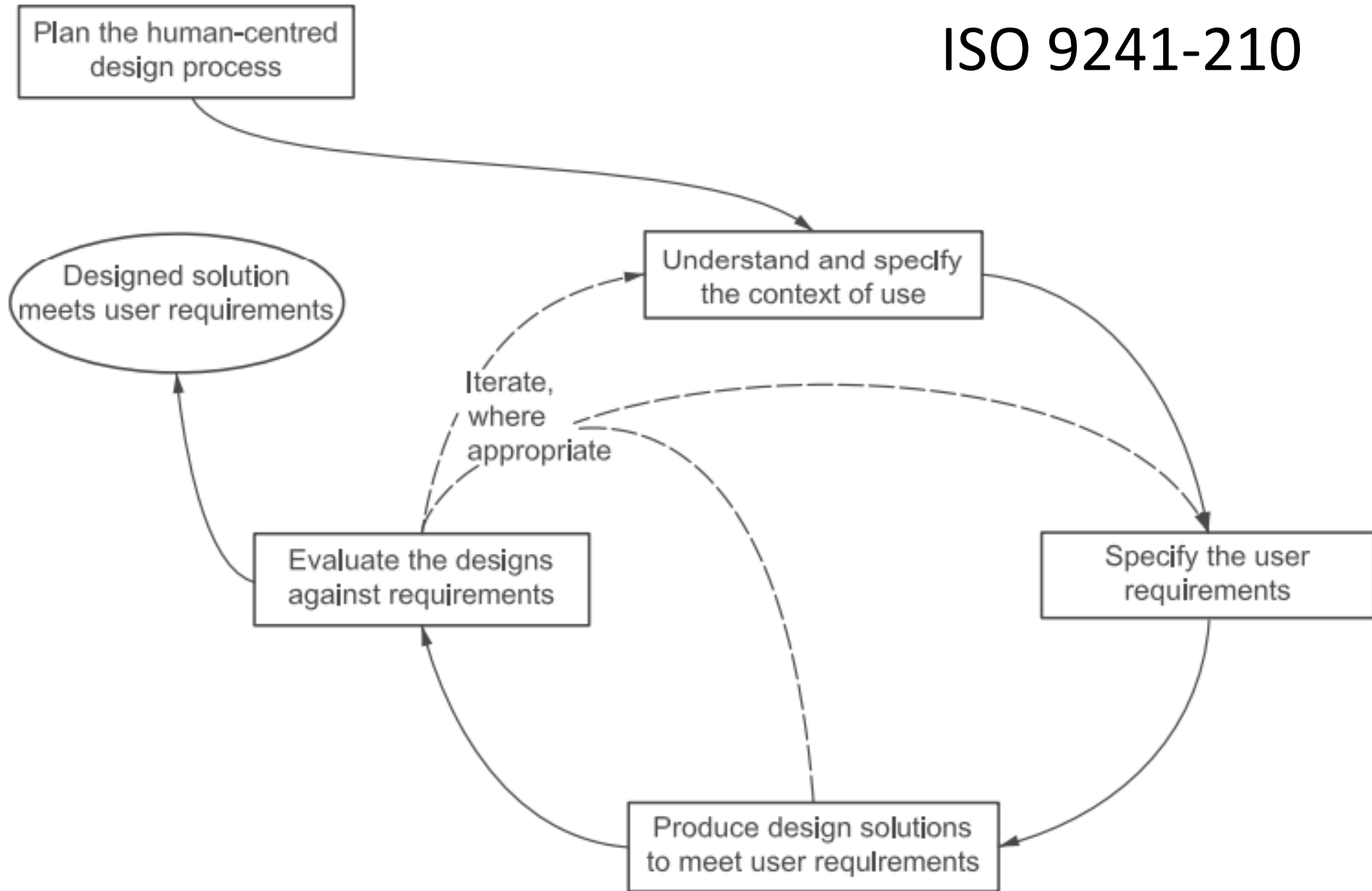


Figure 1 — Interdependence of human-centred design activities

Test di usabilità



Università di Bari



23%

Su 44 bandi di gara (26 nazionali e 18 internazionali) per prodotti informatici, solo il 23% (cioè 10 bandi di cui 6 nazionali e 4 internazionali) cita l'usabilità tra i requisiti tecnici del software e richiede l'utilizzo di tecniche HCD nella progettazione del sistema.

Università di Bari



7%

Questo avviene, però, con contenuti generici che non fanno esplicito riferimento a come debbano essere condotte le attività di valutazione e forniti i relativi risultati. Infatti, solo il 7% dei capitolati richiede in modo esplicito un usability testing plan con specifici requisiti rispetto al campionamento dei soggetti, alla definizione dei task, all'iteratività del processo ed alla scrittura dei report¹

Articoli su «usability» prodotti

ACM DL DIGITAL LIBRARY

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)

ACM DL DIGITAL LIBRARY

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)

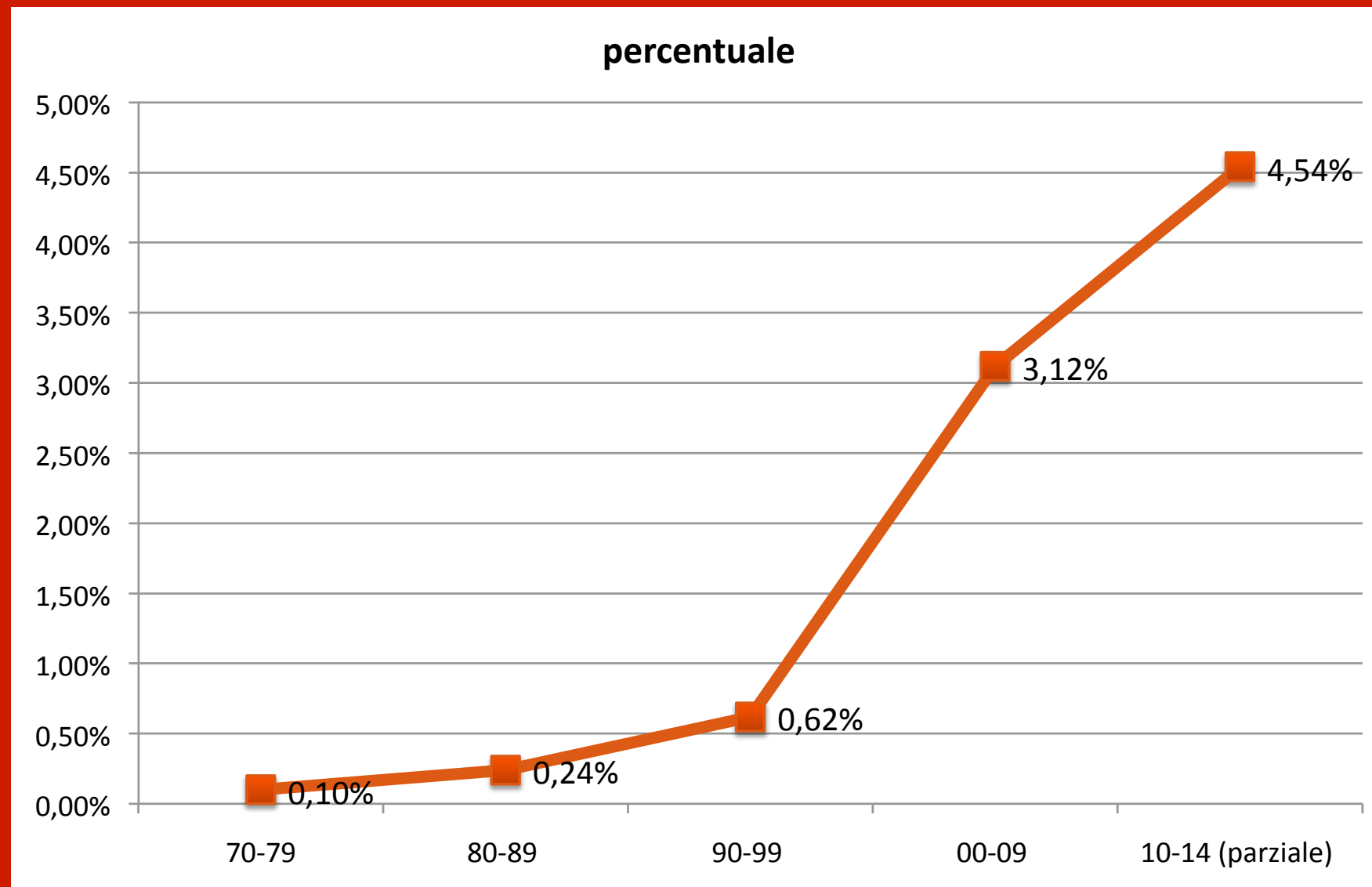
Refinements (remove all) click each refinement below to remove

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



Cos'è il protocollo eGLU

- In breve, una metodologia di test di usabilità di base pensata dopo il 2012 per poter essere utilizzata anche da non esperti previa lettura e prova
- Utile anche a esperti, professionisti e imprese che lavorino con la PA
- Estendibile
- Che comprende fra le altre anche metriche di base per una valutazione di efficacia dei siti web

Un test di usabilità si realizza in tre fasi:

Preparazione



Esecuzione



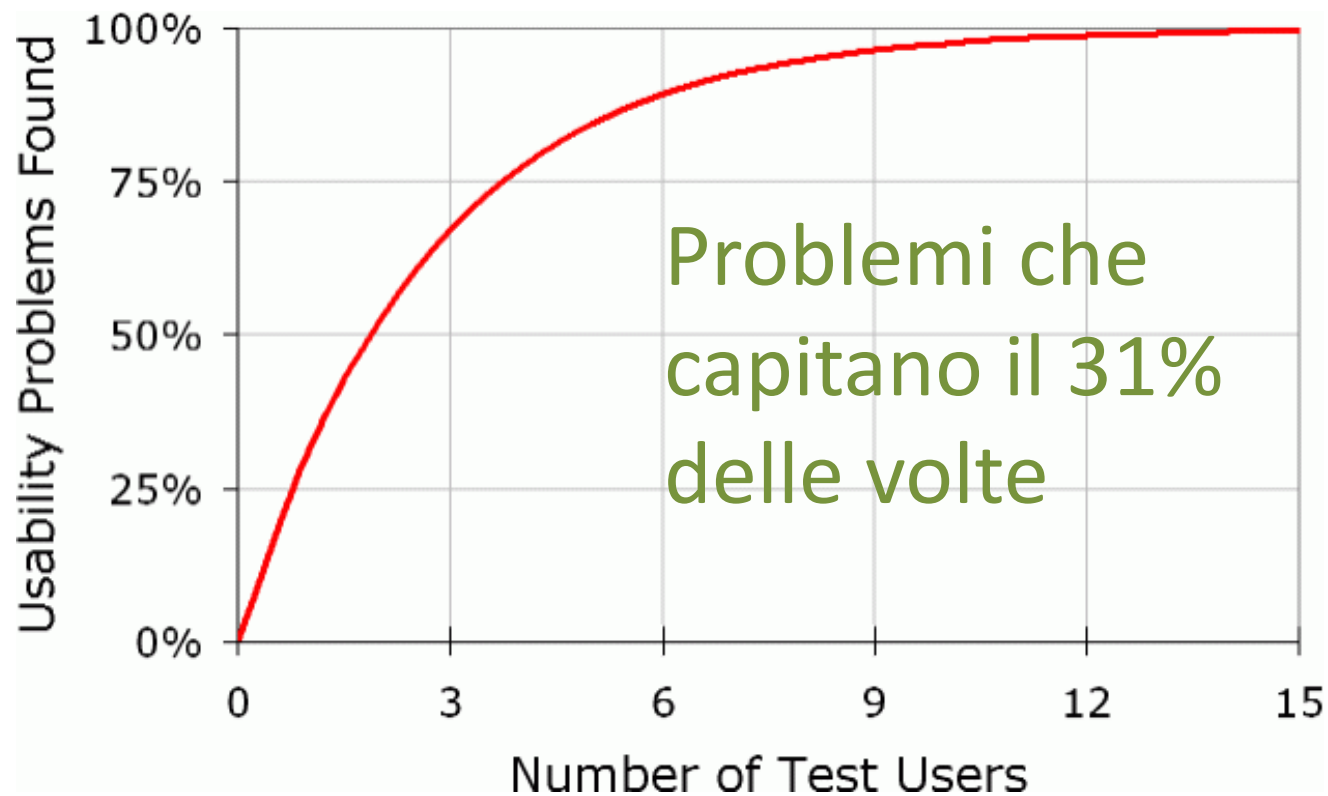
Analisi dei
risultati



A black and white photograph of a large crowd of people, likely at a movie theater, all wearing 3D glasses. The crowd is dense and fills the frame, with people of various ages and genders visible. The text "1. Quanti Utenti" is overlaid on the lower-left portion of the image.

1. Quanti Utenti

5 utenti





2. Tipologie Di Utenti



Triat

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



Set con partecipanti

A Basic Usability Setup for a Conference Room

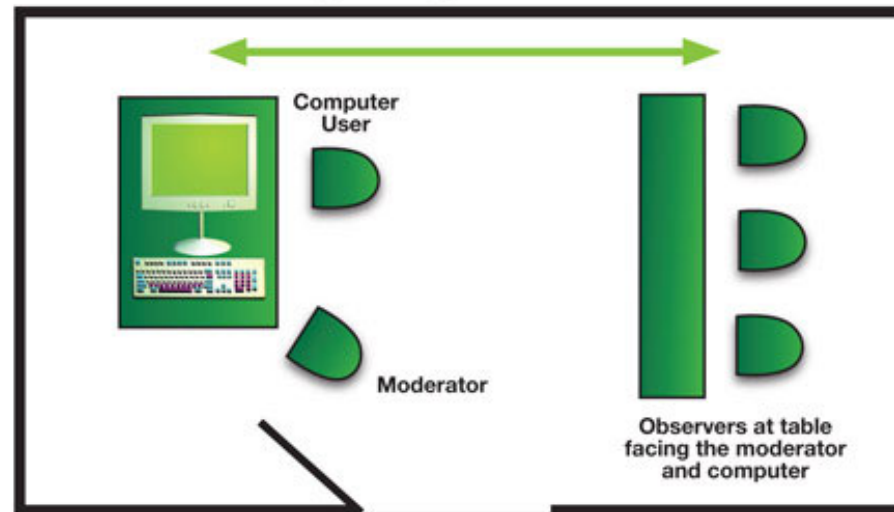
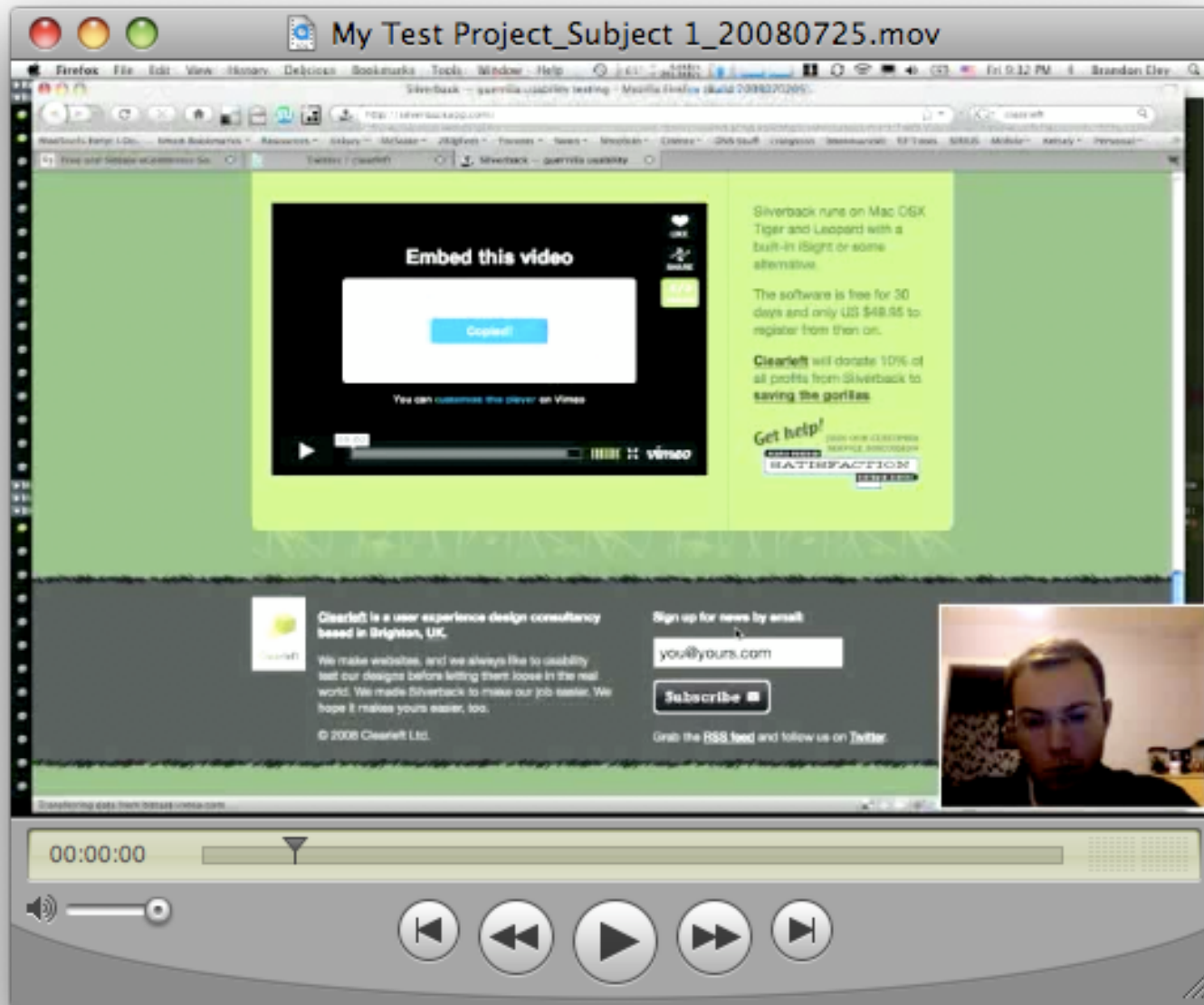


Figure 1

Source: Envision Media, Inc.

2.Registrazione





3. Interazione Con I Partecipanti

4. Raccolta Dati



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

baseball

ibility testing

5. Post-test e Congedo



Un test di usabilità si realizza in tre fasi:

Preparazione



Esecuzione



Analisi dei
risultati



Protocollo eGLU

Qualitativo

- Procedura per test **formativi**: scopo principale identificare problemi evitando gli errori più comuni

Quantitativo

- Ma con aggiunta di **metriche sommative**:
 - Tasso di completamento/efficacia
 - SUS
 - NPS

Problemi osservati

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

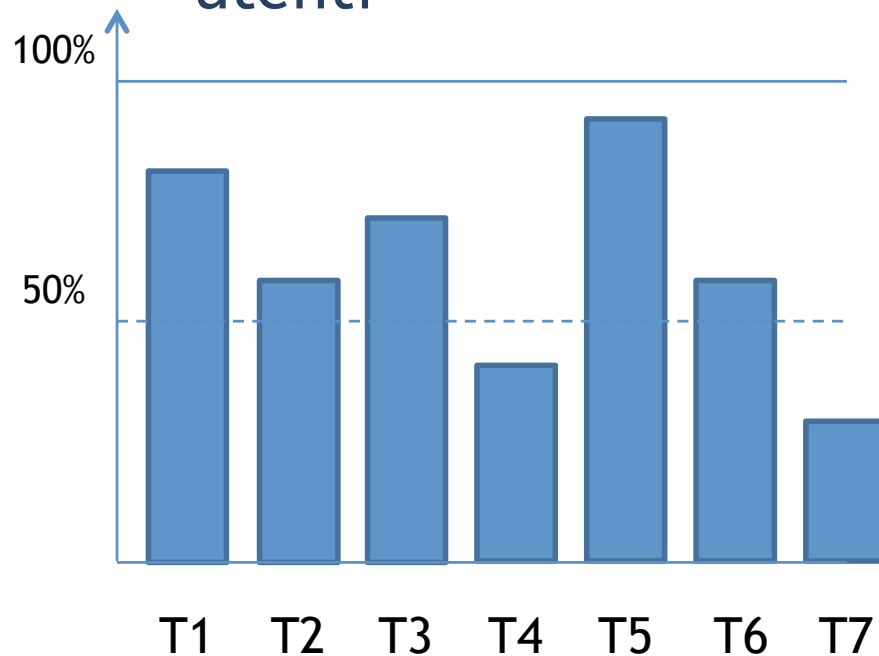
0= fallimento

- 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



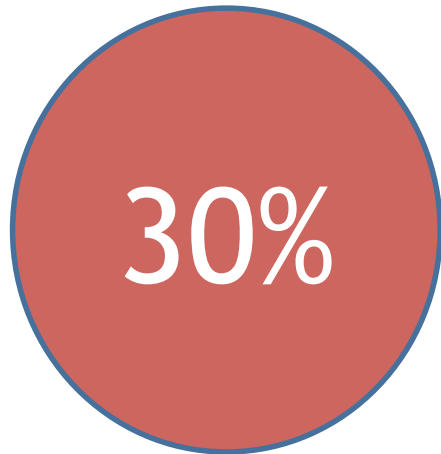
Per utente

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



Efficacia

- Tasso di successo 1 : • Tasso di successo 2:



La media nota su web è 78%;

La media nota su web è 78%;

✓ SELECT PASSENGERS

✓ CUSTOMIZE FLIGHT

✓ BOARDING PASS COLLECTION

4 CHECK-IN COMPLETE

✓ THANK YOU FOR CHECKING IN

THE BOARDING PASS HAS BEEN SENT TO:

MAURIZIO BOSCAROL

TEL.

PRINT OPTIONS

DOWNLOAD



Your check-in is complete.

YOUR OPINION IS IMPORTANT TO US

Based on your recent experience on the Alitalia.com website, how likely is it that you would recommend Alitalia to a friend or colleague?

Give a vote from 0 to 10 points



YOUR SELECTION

AZ1363 - 28 MAG 2015

Rome, Fiumicino
Trieste

1 Adults

FAQ

What time does the online Check-in open? ▶

In which case I cannot do the online Check-in? ▶

How do I get my boarding pass? ▶

I have baggage to check-in. What do I need to do? ▶

BACK TO HOME ▶

BACK TO TOP ▲

SITE MAP

PRIVACY

ACCESSIBILITY

ALITALIA TRADE

SKYTEAM

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

rea
re", and

Sì, informare precocemente sui
punti di forza e di debolezza
del progetto, ma anche
introdurre la possibilità di...

BENCHMARK

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
- Estendibile, misurabile, confrontabile

Grazie