

eGLU 2.0: Preparazione del test

Maurizio Boscarol

www.usabile.it

Un test di usabilità si realizza in tre fasi:

Preparazione



Esecuzione



Analisi dei
risultati



Test: conta chi lo fa?



- Normalmente esterni
- Importanza di approccio obiettivo

Test serve

- Punti di debolezza
- Punti di forza
- Spunti per migliorare



Cosa vedremo?

1. Quanti utenti selezionare
2. Quali tipologie di utenti scegliere
3. Quali e quanti task preparare
4. Come preparare i moduli per la raccolta dei dati
5. Cosa fare prima, il test pilota.



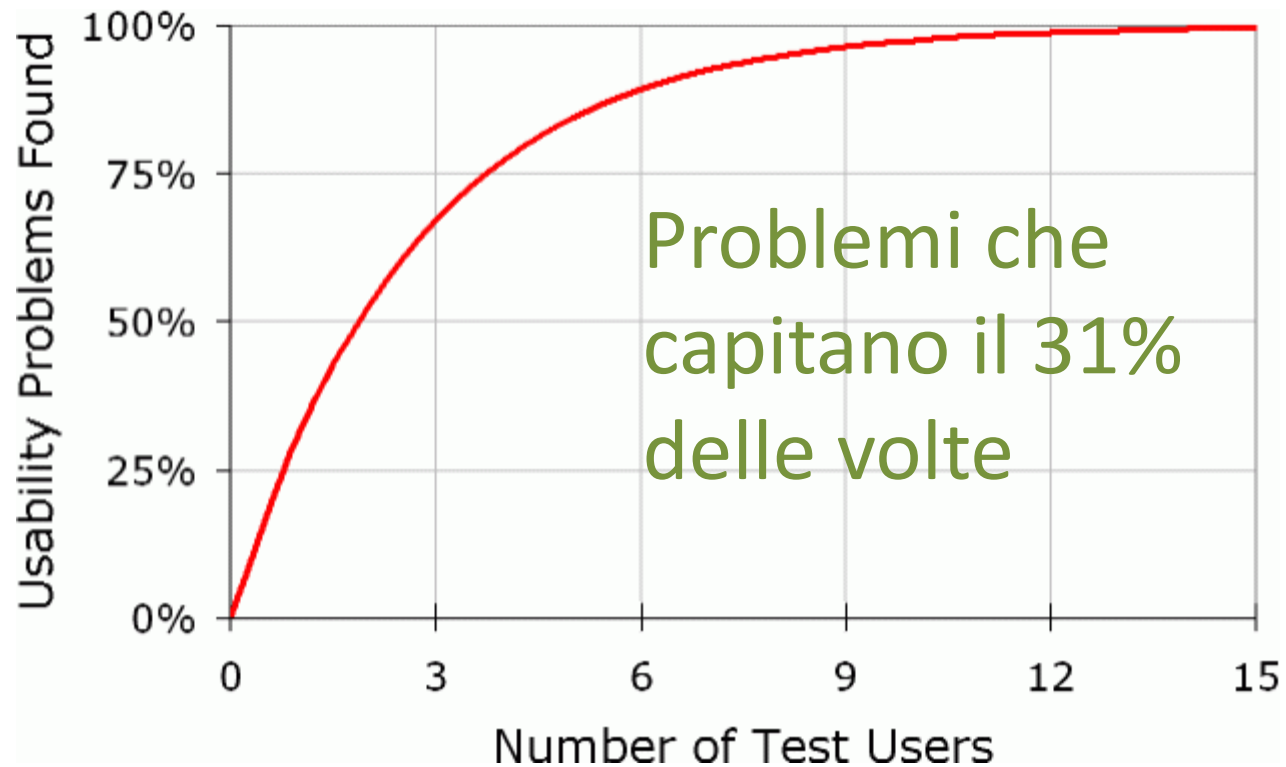
A high-angle, black and white photograph of a dense crowd of people. Every person in the crowd is wearing a pair of 3D glasses, suggesting they are at a movie theater or a large-scale event. The perspective is from above, looking down on the audience. The text '1. Quanti Utenti' is overlaid in the lower-left quadrant of the image.

1. Quanti Utenti

Quanti utenti

- Il test serve a rivelare problemi
- I problemi non hanno tutti la stessa probabilità di accadere
 - Dipendono dai task
 - Dipendono da caratteristiche generali
- Problemi che accadono <10% dei casi
- Problemi che accadono 1 volta su 3 dei casi
- Problemi che accadono 2 volte su 3...

5 utenti





2. Tipologie Di Utenti

Gruppi diversi

- Professione?
- Anzianità uso internet?
- Censo?
- Età?



Analizzate

- Mission del sito: obblighi istituzionali
- Info/servizi cercati da figure professionali precise
- Statistiche
- Il vantaggio di fare un test da «interni» è che dovrete conoscere bene il vostro pubblico
- Cosa distingue i vostri gruppi?



Dentro i gruppi

- Esistono tipologie diverse di sottogruppi?
 - Commercialisti >55,
 - Commercialisti <35?
 - Tributaristi
 - curatori fallimentari?
- Valutate!



Triat

3. Quanti E Quali Task

Scegliere i task

- Parlare con gli utenti reali che conoscete o con cui venite in contatto
- Quelli più rappresentativi
- Analizzare le statistiche del sito
 - Pagine + viste
 - Pagine con abbandoni alti
 - Keyword ricercate
- Preparare un questionario online



Tipi di task

1. Trovare info online
2. Scaricare documenti
3. Compilare moduli
4. Eseguire procedure multipasso (iscrizioni, compilazioni, pagamenti...)
5. Ricerca

- Stilatene 3-4 per ogni tipo
- Scegliete i più importanti
- 4-8 task: valutate il tempo totale



Criterio di successo: Per ogni task

- Identificate la o le pagine di conclusione
- Studiate i percorsi per arrivarci: se notate problemi risolvereteli PRIMA del test
- Definite un tempo massimo
- Definite un numero massimo di tentativi





Glossario dell'Usabilità

Indice

[0](#) - [9](#) [A](#) [B](#) [C](#) [D](#) [E](#) [F](#) [G](#) [H](#) [I](#) [J](#) [K](#) [L](#) [M](#) [N](#) [O](#) [P](#) [Q](#) [R](#) [S](#) [T](#) [U](#) [V](#) [W](#) [X](#) [Y](#) [Z](#) [?](#)

A

Accessibilità Web

La caratteristica del codice delle pagine web (e quindi dei siti) di essere conforme ai requisiti previsti dall'All. A del Decreto del Ministro per l'Innovazione e le tecnologie 8 luglio 2005, così come modificato recentemente dal Decreto del Ministero dell'istruzione, dell'Università e della Ricerca, 20 marzo 2013

Affordance

Indica le proprietà di un oggetto che ne suggeriscono i possibili usi. Ad esempio una maniglia centrata su un perno suggerisce la possibilità di essere ruotata. Più alta è l'affordance, più è automatico e intuitivo l'uso di un dispositivo, di uno strumento (ad es. un'icona su un'interfaccia web)

Analisi qualitativa

Si ha quando nei test di usabilità i dati vengono interpretati e considerati in forma più descrittiva, narrativa (ad esempio osservazioni sui problemi incontrati, commenti degli utenti ad un test), che attraverso riferimenti a valori numerici

Analisi quantitativa

Che prevede l'analisi è basata su dati che possono essere descritti numericamente. Ad esempio il tempo di esecuzione o una valutazione di gradimento espressa attraverso scale cardinali. Richiede un trattamento di tipo statistico

Architettura dell'informazione

Struttura organizzativa logica e semantica delle informazioni, dei contenuti, dei processi e delle funzionalità di un sistema o ambiente informativo

C

Card Sorting

Tecnica per studiare l'organizzazione concettuale spontanea di un certo corpus di voci da parte di alcune persone. Poiché porta all'identificazione di strutture gerarchiche, viene usata per ipotizzare alberi di navigazione o studiare relazioni fra argomenti nei siti web. Richiede l'utilizzo di una serie di cartoncini con etichette e un'analisi statistica dei risultati

Classificazione

[Pagina principale](#)
[Ultime modifiche](#)
[Indice](#)
[Categorie](#)
[Aiuto](#)
[PAusa caffè](#)

▼ [Altri progetti](#)
[EsperienzePA](#)
[EventiPA](#)
[InnovatoriPA](#)

► [Strumenti](#)
 ► [Stampa/esporta](#)

4. Preparare I Moduli



ALLEGATO 1 – Dati di base dei partecipanti

Requisiti partecipanti e programma sessioni test con eGLU 2.0 del sito: _____

	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

ALLEGATO 2 - Descrizione del task (compito) da assegnare al partecipante

Redigere il testo descrittivo dei task da leggere al partecipante adattando alle proprie necessità gli schemi di esempio qui riportati. E' opportuno prendere appunti sul comportamento del partecipante direttamente sotto alla descrizione del task. Perciò è consigliabile stampare ogni task su un foglio diverso. In cima ad ogni foglio (o solo sul primo, nel caso vengano tutti spillati insieme) inserire uno spazio per nome e dati identificativi del partecipante. Ad es.:

Numero partecipante _____

Nome _____

Cognome _____

Esempi di task

Task 1

Partendo dalla homepage cerca di:

trovare la e-mail del presidente del X Municipio di Roma

Criteri di successo:

http://www... (url della pagina o delle pagine che soddisfano il task 1)

(prevedere spazio vuoto per prendere appunti sull'esecuzione del task da parte del partecipante)

Task 2

Partendo dalla homepage cerca di:

- trovare il verbale dell'ultima seduta del consiglio di amministrazione dell'ente XyZ;
- scaricare tale documento;
- aprirlo per leggerlo.

Criteri di successo:

http://www... (url della pagina o delle pagine che soddisfano il task 2)

(prevedere spazio vuoto per prendere appunti sull'esecuzione del task da parte del partecipante)

ALLEGATO 3 - Introduzione da leggere al partecipante

Per presentare al partecipante lo scopo e le modalità del test è possibile utilizzare lo schema di seguito esemplificato, riscrivendolo e adattandolo in base alle proprie necessità.

Lo scopo di questo test è cercare di capire se il nostro sito web ha bisogno di essere migliorato in qualche sua parte.

Per questo ti chiederò di svolgere alcuni compiti di navigazione del sito come ad esempio cercare un'informazione o una pagina, oppure dei file o dei form da compilare.

[Opzionale se si utilizzano strumenti di video registrazione:

Tutto quello che farai sarà registrato audio e video, così come saranno registrati i movimenti del mouse sullo schermo; questo in modo che io possa successivamente recuperare tutte le informazioni utili].

Ti leggerò il primo degli **obiettivi**, sono in tutto ... [dire il numero totale] e tu dovrai navigare il sito web come se fossi da solo.

Quello che ti chiedo è di cercare il modo per arrivare all'obiettivo seguendo le indicazioni che ti vengono proposte nel sito, senza utilizzare i motori di ricerca e senza uscire dal sito.

Sentiti libero di rimanere in silenzio o viceversa di commentare ad alta voce quello che accade o stai facendo.

Quando pensi di aver raggiunto l'obiettivo basta che tu mi dica, per esempio: "Ho raggiunto l'obiettivo".

Può anche darsi che l'obiettivo che ti propongo non sia facile da raggiungere e che tu non riesca a trovarlo. In questo caso basta che tu mi dica, per esempio: "Secondo me quello che sto cercando non si riesce a trovare".

Se pensi che un obiettivo non si possa raggiungere, verosimilmente, non si può e dunque non ti preoccupare: sei qui proprio per aiutarmi a capire le criticità del servizio e quindi a migliorarlo con vantaggio di tutti quelli che dovranno utilizzarlo.

Indipendentemente dal fatto che tu riesca o meno a raggiungere l'obiettivo, ti farò alcune domande.

ALLEGATO 4 - Liberatoria per il consenso alla registrazione

TEST DI USABILITÀ
Nome Ente - Data

LIBERATORIA

La ringraziamo per la sua partecipazione al nostro test di usabilità per il sito ...
Questo documento vuole informarla del fatto che registreremo la sua sessione a vantaggio dei membri del gruppo di ricerca che non possono essere presenti e per rivedere le informazioni in sede di analisi.
Trarremo un enorme vantaggio dal suo feedback e apprezzeremo il tempo che ci dedicherà.
Ad ogni modo, qualora non dovesse sentirsi a proprio agio, può in qualsiasi momento interrompere la sessione di test.

La preghiamo di leggere la dichiarazione seguente e di firmarla. Grazie.

.....

Acconsento alla registrazione audio/video che verrà eseguita il ... nei locali ... durante la sessione di test.

Autorizzo il gruppo di verifica dell'usabilità a utilizzare queste registrazioni esclusivamente per le finalità del test e preservò il mio diritto a rivedere e ispezionare le registrazioni prima del loro utilizzo.

Informativa sulla privacy

I dati e le immagini acquisiti e registrati durante il test con qualunque supporto cartaceo e audiovisivo, verranno utilizzati esclusivamente a fini statistici interni, nel rispetto del Codice della privacy di cui al Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

Nome per esteso (leggibile) _____

Firma _____

Data _____

ALLEGATO 6 - Esempio questionario SUS (System Usability Scale)

Di seguito si riporta una scheda di esempio per la compilazione del questionario SUS (System Usability Scale, su cui vedi scheda di approfondimento 5).

Il calcolo del punteggio si può effettuare:

- in maniera automatica utilizzando l'allegato 6a. Modulo Excel per calcolo del SUS;
- manualmente, con carta e matita, secondo la seguente procedura:

- ✓ per gli item dispari (1, 3, 5, 7, 9) effettuare il calcolo: punteggio assegnato dal partecipante -1 (meno 1);
- ✓ per gli item pari (2, 4, 6, 8, 10) effettuare il calcolo: 5 - (meno) punteggio assegnato dal partecipante;
- ✓ sommare i punteggi ricalcolati;
- ✓ moltiplicare il valore ottenuto per 2,5 (si ottiene un punteggio che oscilla tra un minimo di "0" e un massimo di "100").

La media dei valori globali ottenuti dal SUS rappresenta il livello di soddisfazione medio del campione utilizzato dal conduttore. Data la non rappresentatività del campione utilizzato per l'analisi esplorativa, i risultati rimangono assolutamente non generalizzabili, ma solamente indicativi di possibili aree problematiche.

> CODICE PARTECIPANTE: _____ <

Nota: Il conduttore, in base alle proprie esigenze, potrà aggiungere al SUS dei campi personalizzati per raccogliere dati anagrafici quali, ad esempio: età, sesso, professione, frequenza d'uso di interfacce web, ecc.

> ORARIO DI INIZIO VALUTAZIONE DEL SUS: _____ <

Questionario SUS – System Usability Scale

	<table border="1"><tr><td>Fortemente in disaccordo</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Fortemente d'accordo</td></tr></table>	Fortemente in disaccordo					Fortemente d'accordo				
Fortemente in disaccordo					Fortemente d'accordo						
1. Penso che mi piacerebbe utilizzare questo sito frequentemente	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>						1	2	3	4	5
1	2	3	4	5							

5. TEST PILOTA



Compiti x casa

1. Analizzare il proprio sito
2. Trovare i target principali di utenza
3. Definire quanti utenti utilizzare in base al punto 2 (contattabili)
4. Identificare 4 task per ogni tipologia
5. Scegliere i più importanti + criteri successo
6. Preparare i documenti x ogni partecipante

... chi vuole può fare un test pilota!