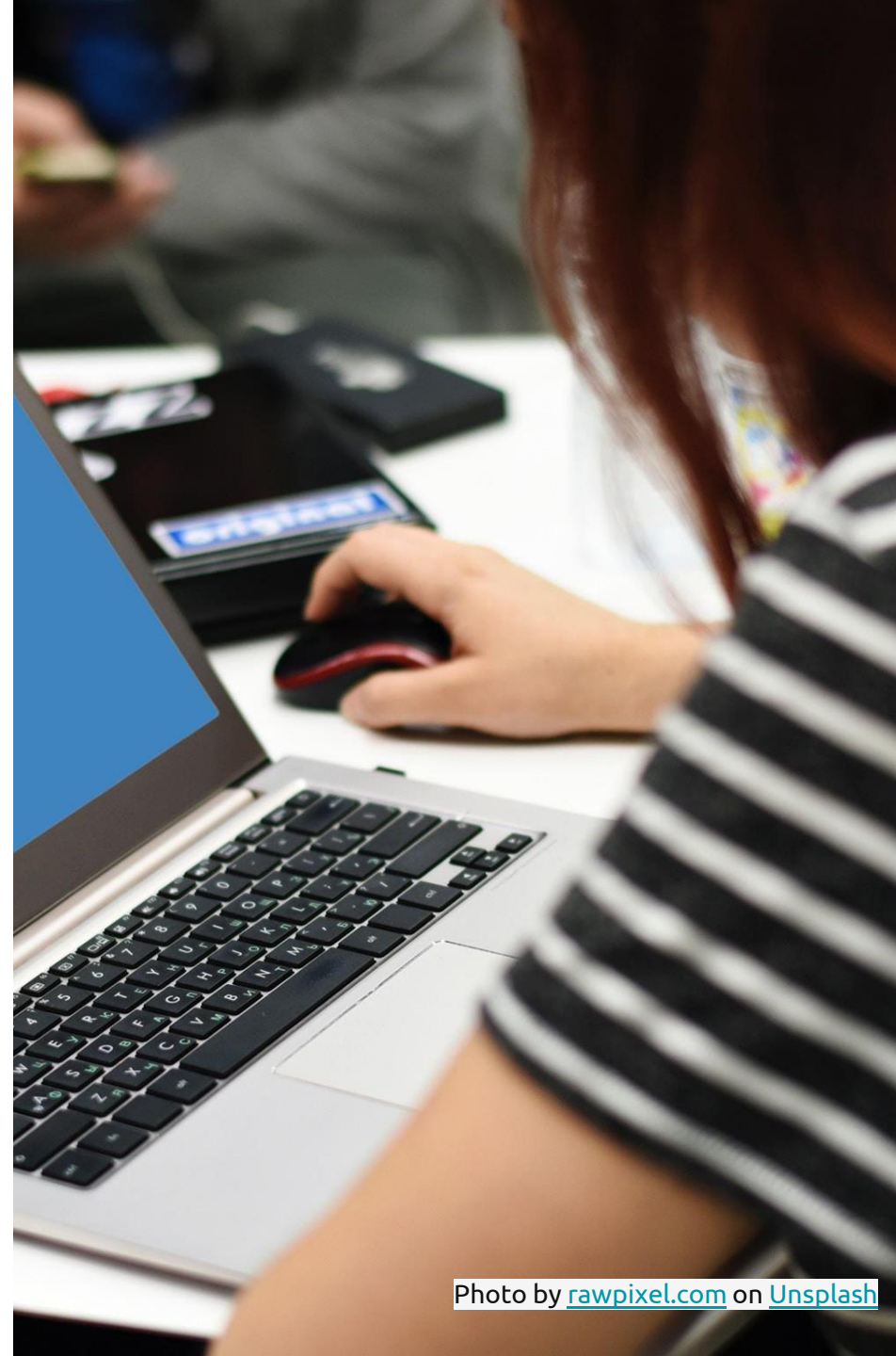


**Protocollo per la realizzazione
di test di usabilità
(eGLU)**

Definizione usabilità

Usabilità misura

- il raggiungimento o meno di un obiettivo (efficacia)
- il tempo impiegato a raggiungere l'obiettivo (efficienza)
- la soddisfazione soggettiva
- definizione ISO: il grado in cui un prodotto può essere usato da particolari utenti per raggiungere certi obiettivi con efficacia, efficienza, soddisfazione in uno specifico contesto d'uso



Vantaggi dell'usabilità

- incentiva i cittadini a preferire sempre di più i servizi digitali rispetto allo sportello/telefono
- consente di sviluppare servizi effettivamente utilizzabili dal cittadino
- consente di monitorare puntualmente i servizi digitali e quindi migliorarli costantemente



Protocollo GLU

Il è uno strumento

- pensato per fornire una **procedura** atta a **valutare l'usabilità** di un sito
- pensato per le **redazioni dei siti** web della PA
- **utilizzabile anche da coloro che non hanno approfondite competenze sull'usabilità**



Scuola



Ospedale



Ministero



Università



Comune



Regione

La procedura in sintesi

1. Il conduttore **redige i compiti** (task) che compongono il test
 - Alcuni utenti vengono selezionati e **invitati** a partecipare al test
2. Si chiede a ciascun utente di **eseguire i task** loro assegnati
3. Si **raccogliono i dati** per avere quindi un'idea dei punti di forza del sito e delle sue criticità.



Redazioni dei siti web della PA

1 - Preparazione

1. **analisi** preliminari del sito e dei destinatari
2. quali **tipologie di utenti** scegliere [-> KIT]
3. **quanti** utenti selezionare
4. quali e quanti **task** preparare
5. come preparare i **moduli** per la raccolta dati [-> KIT]
6. il **test** pilota
7. prendere **appuntamento** con i partecipanti



Sindaco



Computer



Dottore

→ SCHEDA PARTECIPANTI

Questionario minimo per la raccolta dei dati anagrafici dei partecipanti al test

1) Nome partecipante

2) Età

3) Ufficio o attività

4) Usa internet in media:

- più volte al giorno
- 1 volta al giorno
- 1 volta a settimana
- molto raramente

5) Visita il sito *http://* in media:

- più volte al giorno
- 1 volta al giorno
- 1 volta a settimana
- molto raramente

scarica la scheda partecipanti

<https://bit.ly/2vJooPG>



ESEMPIO di scheda online

<http://www.agid.gov.it/candidatura-partecipanti-test-usabilita>

2 - Esecuzione del test

1. la preparazione di un **ambiente** idoneo
2. la **corretta interazione** con i partecipanti e conduzione dell'osservazione [-> KIT liberatoria]
3. la raccolta dei **dati** [-> KIT]
4. il **congedo** dei partecipanti al termine del test.



→ LIBERATORIA PER IL CONSENSO ALLA REGISTRAZIONE

TEST DI USABILITÀ

Nome Ente - Data

Liberatoria per il consenso alla registrazione

La ringraziamo per la sua partecipazione al nostro test di usabilità per il sito **nome sito/app.**

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

scarica la liberatoria per il
consenso alla registrazione

<https://bit.ly/2qVdLmZ>





2 - Esecuzione del test

Accoglienza

Instaurare un'atmosfera amichevole, rilassata e informale

Istruzioni

Non è il partecipante ad essere sottoposto a test, ma l'interfaccia

Thinking Aloud

Indurre il partecipante a verbalizzare le difficoltà dovute all'interfaccia

Relazionarsi con i partecipanti durante il test

Rimanere neutrali in seguito a successi o fallimenti del partecipante

Osservare e raccogliere dati

Organizza la struttura dei contenuti in modo chiaro, efficace e coerente

Temporizzazione

calcolare circa un'ora a partecipante

2. INTRODUZIONE AL TEST

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 videoregistrazione:** 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 chiederò di eseguire alcuni compiti. Comportati come faresti di solito. L'unica attenzione che ti chiedo è di cercare il modo per arrivare all'obiettivo seguendo le indicazioni che ti vengono proposte senza uscire dal sito. 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".

Sei qui proprio per aiutarmi a capire le criticità del servizio e quindi a migliorarlo con vantaggio di tutti quelli che dovranno utilizzarlo. Durante questo esercizio ti chiedo di dire a voce alta tutto quello che vedi e che pensi: questo mi aiuterà a capire ciò che funziona o meno.

[**Opzionale, se si intende somministrare questionari:** dopo che avrai finito di analizzare tutti gli obiettivi, ti chiederò di compilare un questionario così potrai lasciarmi la tua valutazione riguardo l'esperienza con il sito.]

È tutto chiaro? Hai delle domande da farmi?

→ GUIDA ALLA CONDUZIONE DEL TEST

scarica la guida alla conduzione del test

<https://bit.ly/2HnO2Pp>



3 - Analisi dei risultati

La tabella dei risultati serve per

- Annotare i successi e i fallimenti dei singoli task per ogni partecipante alla sessione
- calcolare il tasso di successo complessivo del sito
- fornire un dettaglio anche di quale task abbia avuto il tasso di successo più alto.

3 - Analisi dei risultati

Partecipante n.	TASK 1	TASK 2	TASK 3	TASK 4	TASK 5	Tasso di successo medio per partecipante
Tasso di successo medio per task						

→ **TABELLA DEI RISULTATI**

Scarica la tabella statica dei risultati
<https://bit.ly/2HTZzmt>

Scarica la tabella con formule
<https://bit.ly/2HMa79F>

Tasso medio di successo di tutti i task di tutti i partecipanti



3 - Raccolta dati soggettivi di intenzione d'uso

Net Promoter Score (NPS)

- “Con quanta probabilità consiglieresti questo sito ad un amico o ad un conoscente?”
- stima della probabilità compresa tra 0 e 10.

Con quanta probabilità consiglieresti questo sito ad un amico o ad un conoscente?



n.	Valutazione
Promotori	
Neutri	
Detrattori	
NPS	

3 - Analisi dei risultati

→ **NET PROMOTER SCORE**

Scarica il NPS senza formule

<https://bit.ly/2HVxKdy>

Scarica il NPS con formule

<https://bit.ly/2HMa79F>



→ QUESTIONARIO SUS (SYSTEM USABILITY SCALE)

Domande	
1.	Penso che mi piacerebbe utilizzare questo sito frequentemente
2.	Ho trovato il sito inutilmente complesso
3.	Ho trovato il sito molto semplice da usare
4.	Penso che avrei bisogno del supporto di una persona già in grado di utilizzare il sito
5.	Ho trovato le varie funzionalità del sito bene integrate
6.	Ho trovato incoerenze tra le varie funzionalità del sito
7.	Penso che la maggior parte delle persone possano imparare ad utilizzare il sito facilmente
8.	Ho trovato il sito molto difficile da utilizzare
9.	Mi sono sentito a mio agio nell'utilizzare il sito
10.	Ho avuto bisogno di imparare molti processi prima di riuscire ad utilizzare al meglio il sito

Scarica il SUS con formule

<https://goo.gl/zgWRd5>



→ DOMANDE UMUX Lite

Chiedi a ciascun partecipante di rispondere alle domande:

- Le caratteristiche del sito web incontrano le mie necessità
- Questo sito web è facile da usare

scarica il documento con le domande senza formule automatiche

<https://bit.ly/2Kae5r1>

scarica le domande UMUX lite con le formule di calcolo automatico

<https://bit.ly/2Hmgzop>



02 SCALA DI VALUTAZIONE

1 Fortemente in disaccordo	2	3	4	5	6	7 Fortemente d'accordo
----------------------------------	---	---	---	---	---	------------------------------

Report dei risultati

1. Il numero di partecipanti e di task
2. descrizione dei task
3. il tasso di successo per ciascun task e per ciascun partecipante
4. tasso di successo del sito
 - a. SUS o lo UMUX-LITE - Misure dirette dell'usabilità percepita
 - b. NPS - Misura di intenzione d'uso del sito web
5. elenco dei problemi riscontrati





Grazie!

Ti aspettiamo su **Designers Italia**

→ designers.italia.it

→ [iscriviti alla newsletter](#)

→ [contattaci](#)

→ [Twitter](#)

→ [Medium](#)