Come realizzare test di usabilità semplificati con il protocollo eGLU 2.0

Pierluigi Feliciati

UniMC - GLU

Usabilità? Che roba è?

Garantire la **facilità d'uso** di un prodotto, servizio, software vuol dire:

- Promozione del servizio
- Risposta efficace a un bisogno
- Soddisfazione di chi costruisce e gestisce il servizio

oppure

Spiegati meglio… facilità è:

- 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 e correggere gli eventuali **errori**

Et cetera

…non mi dire che non hai ancora

firmato il manifesto per l'usabilità!

Più precisamente:

La **qualità d'uso** di un software risiede nella sua capacità di rispondere a **determinati obiettivi di determinati utenti in determinati contesti** con **efficacia, efficienza, sicurezza e soddisfazione** (ISO/IEC 9126-4)

Gli obiettivi dipendono dai servizi offerti

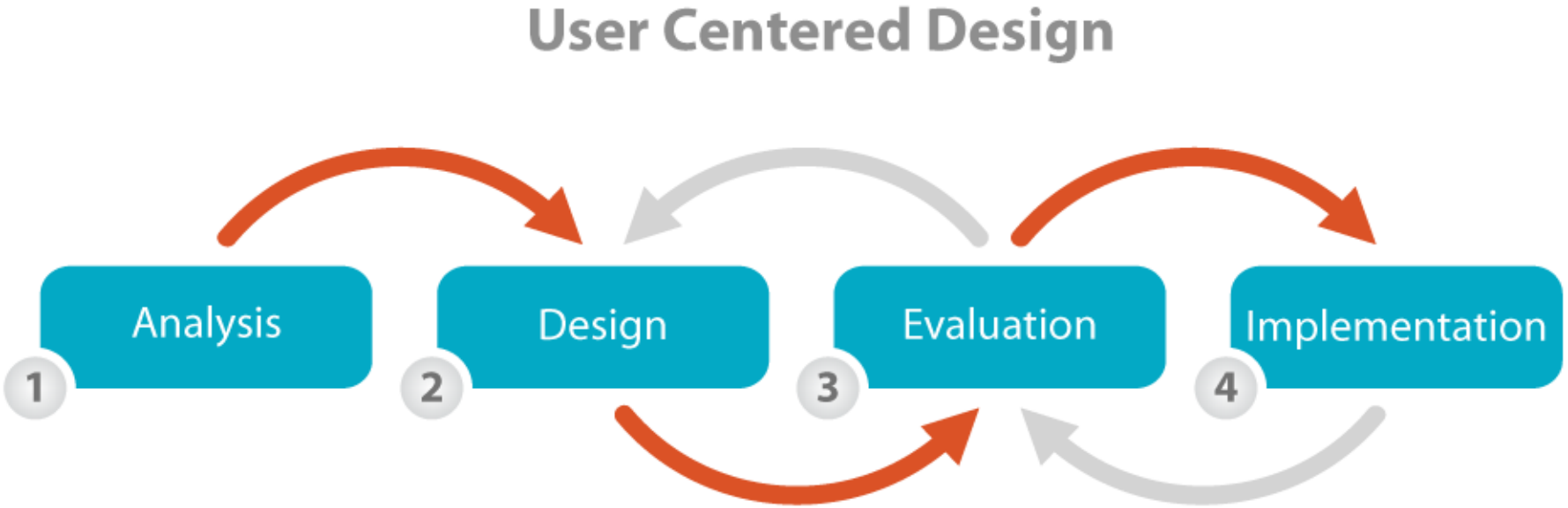
Utenti e contesti attengono all'**accessibilità**

Efficacia, efficienza e **soddisfazione** sono criteri generali di **usabilità**

Quando intervenire?

Sulla base dei feedback

si modificano le soluzioni progettuali

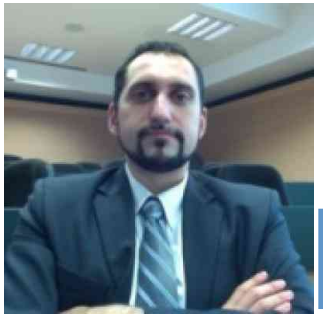


https://www.flickr.com/photos/pveugen/3199345360

#VinceremoROI

Sembra interessante…
Sicuro che mi conviene?

$$ROI = \frac{\text{Benefici ottenuti dall'analisi}}{\text{Sforzo per eseguire un'analisi}}$$



	Economici	Non economici
Sforzi	• Spese per condurre test o analisi di usabilità • Spese per implementazione delle azioni correttive • Costo opportunità delle risorse impiegate	• Stress organizzativo
Benefici	• **Risparmi ingenerati da maggiore penetrazione e utilizzo**	• **Immagine** • **Soddisfazione** • **Motivazione** • **Numero di accessi** • **Penetrazioni**

OK.. Da dove inizio, allora?

eGLU 2.0

Come realizzare test di usabilità semplificati per i siti web delle PA

http://goo.gl/JBkFqs

A cura di A. Cornero

Redatto dai componenti tecnico-scientifici del GLU, coordinati da:

Simone Borsci e Maurizio Boscarol

mmmh… sicuro che funziona?

PER CHI →

tutti coloro che, con diversi ruoli, partecipano al **processo di creazione, gestione e sviluppo dei siti web delle PA**

PER FAR COSA →

per realizzare **test di usabilità semplificati,** senza avere conoscenze specialistiche, **coinvolgendo gli utenti** dei servizi online e a **budget quasi zero**.

COSA PRODUCE →

Estende il know-how delle redazioni web, attiva l'effetto Hawthorne , migliora la comunicazione pubblica

Struttura eGLU 2.0

Prima parte

- Protocollo per i test
- Schede approfondimento
- Allegati

Seconda parte

Tecniche avanzate di progettazione e valutazione

(ve ne parla fra poco Josè Compagnone!)

https://www.flickr.com/photos/lwr/14087675708/

Come funziona, in poche parole? (1)

1. il conduttore dell'osservazione definisce dei **compiti** da sottoporre ad alcuni utenti
   i compiti, o *task*, possono riguardare per esempio la ricerca di specifiche informazioni, la compilazione di moduli online, lo scaricamento di documenti;
2. alcuni **utenti** vengono selezionati e invitati a partecipare
   per test esplorativi bastano 5 utenti, per risultati con alto grado di attendibilità ne servono almeno 15-20

Come funziona, in poche parole? (2)

3. Si chiede a ciascun utente di **eseguire i task**.
   Durante l'osservazione non si pongono domande dirette, ma si osservano le persone interagire col sito e le eventuali difficoltà che incontrano. Al termine, si usano dei questionari per raccogliere informazioni sul gradimento e sulla facilità percepita
4. sulla base dei dati raccolti **ci si può fare un'idea** dei punti di forza e delle criticità del sito web
   Questo consente di apportare da subito modifiche in base ai problemi riscontrati, oppure di coinvolgere specialisti per un'analisi più approfondita

Più in dettaglio…

1) **Nella fase di Preparazione** si deve decidere:

- **Quanti** utenti selezionare
- **Quali** tipologie di **utenti** scegliere
- **Quali e quanti task** preparare
- Come **preparare i moduli** per la raccolta dati
- **Cosa fare prima** dell'osservazione (il test pilota)

Più in dettaglio…

1) **La fase di Esecuzione**, invece, richiede:

- la preparazione di un ambiente idoneo;
- Che **l'interazione** con i partecipanti e la **conduzione** dell'osservazione siano corrette (accoglienza, istruzioni, avvio del test, relazione coi partecipanti durante il test);
- la corretta **raccolta dei dati** (comprese le osservazioni e annotazioni dei problemi);
- il **congedo** dei partecipanti al termine del test.

Più in dettaglio…

1) **Nella fase di Analisi dei risultati**, infine, si riassumono i dati raccolti e si stila un report:

- Si usa un **modello per elaborare** i risultati del successo dei task e le risposte ai questionari
- Si stila un **elenco dei problemi osservati**
- Si redige il **report finale**

Quante cose da ricordare, però!

- eGLU 2.0 include una utile **Checklist di riepilogo per l'organizzazione del test**, in cui si elencano in 18 punti tutte le cose da ricordare
- Non basta! Trovate anche **Esempi di task**, una guida breve al **Thinking Aloud,** una scheda sugli **Strumenti di registrazione professionali,** una breve guida su **Cosa fare e non fare durante la conduzione delle osservazioni**, un approfondimento sui **Questionari**

Riuscirò a tirare le somme?

- eGLU 2.0 contiene **9 allegati** con tutti i modelli di documenti, questionari, tabelle e formule necessari per raccogliere ed elaborare i dati
- Inoltre, in eGLU 2.0 è presente anche una **guida per valutare** i risultati dell'analisi

Il tasso di successo di un sito web corrisponde al numero dei task che si concludono con successo rispetto al numero complessivo dei task tentati da tutti i partecipanti

Riuscirò a tirare le somme?

Quale tasso di successo deve avere il mio sito per essere usabile?

- Dovrebbe comunque essere superiore al 66%, altrimenti ci sono problemi seri
- Fra 67 al 80% ci indica siti che hanno margini di miglioramento
- fra l'80 e il 90% i siti sono buoni, ma probabilmente richiedono correttivi
- tassi di successo sopra il 90% indicano un sito di buon livello!

Il vostro uso di eGLU 2.0, come è successo con eGLU 1.0, sarà prezioso oltre che per voi, per orientare l'evoluzione del protocollo

Buon lavoro!

pierluigi.feliciati@unimc.it