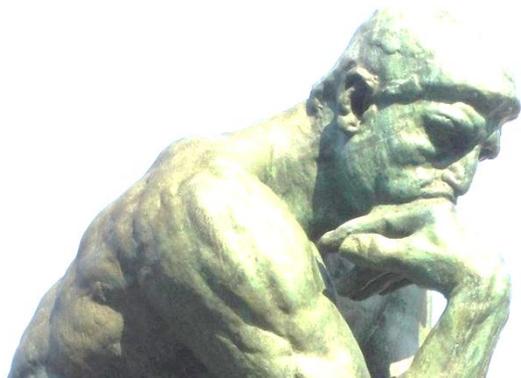


# **eGLU 2.0: esecuzione**

# Un test di usabilità si realizza in tre fasi:

Preparazione



Esecuzione



Analisi dei  
risultati

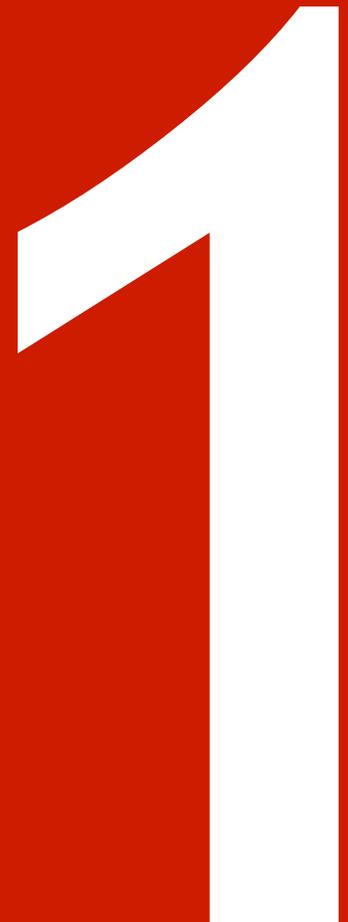


# Cos'abbiamo fatto prima

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.

# Fasi

- Preparazione ambiente
- Interazione con i partecipanti
  - Contatto e appuntamento
  - Accoglienza
  - Istruzioni
  - Avvio test
  - Durante il test



# Fasi (2)

- Dati da raccogliere
  - Problemi osservati
  - Prestazione
  - Dati soggettivi
- Post-test e congedo



# Preparazione



# Setting



- Stanza
- Postazione
- Software/hardware

# Set con partecipanti

**A Basic Usability Setup for a Conference Room**

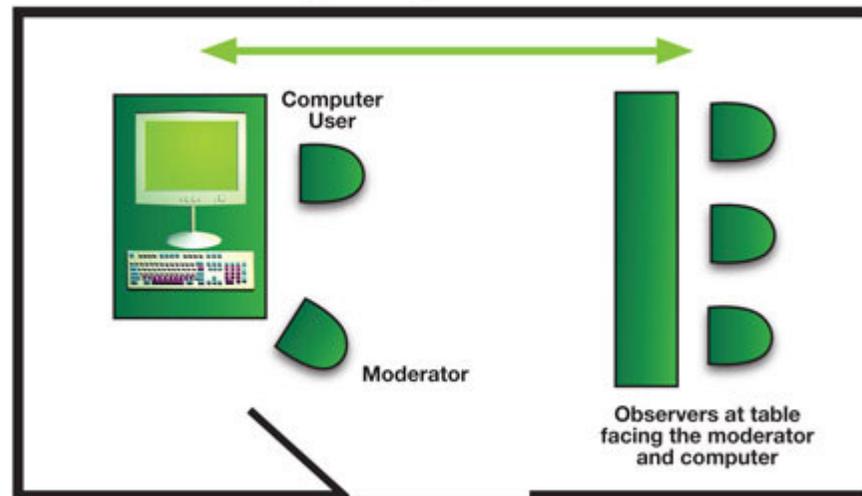
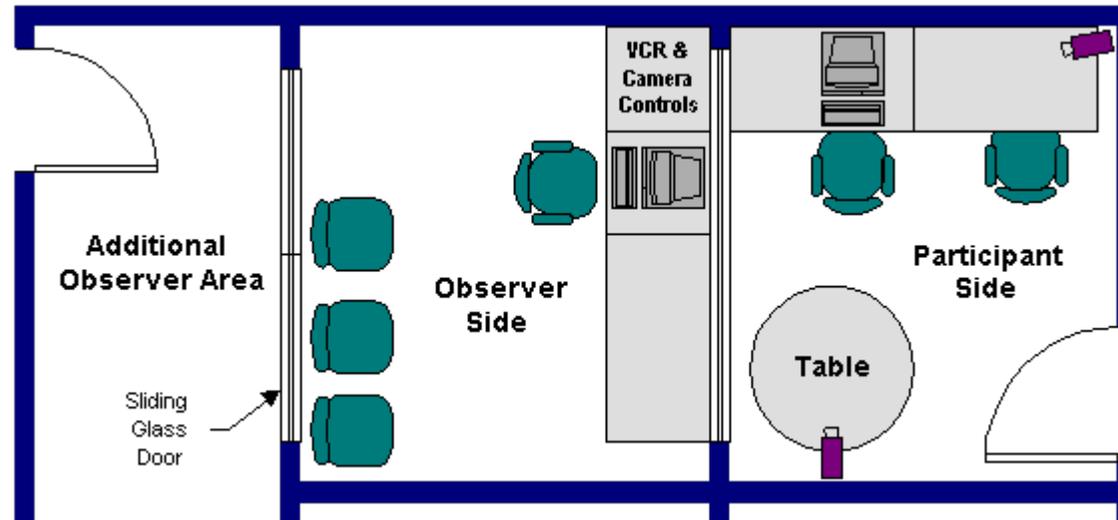
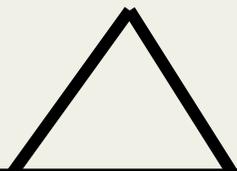


Figure 1

Source: Enervision Media, Inc.

# Set complesso con laboratorio



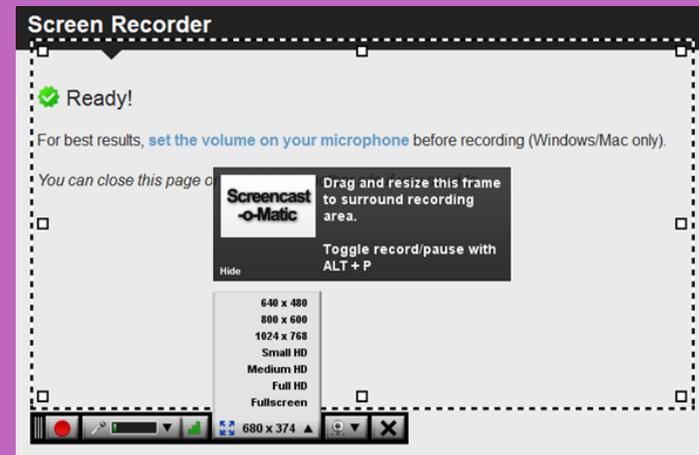
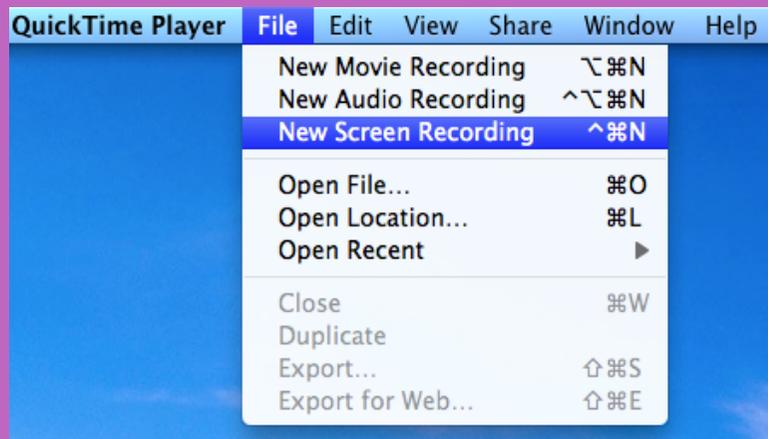


**NON  
DISTURBARE**

# Registrazione

Apple quicktime

Screencast-o-matic



# Silverback app Mac OsX

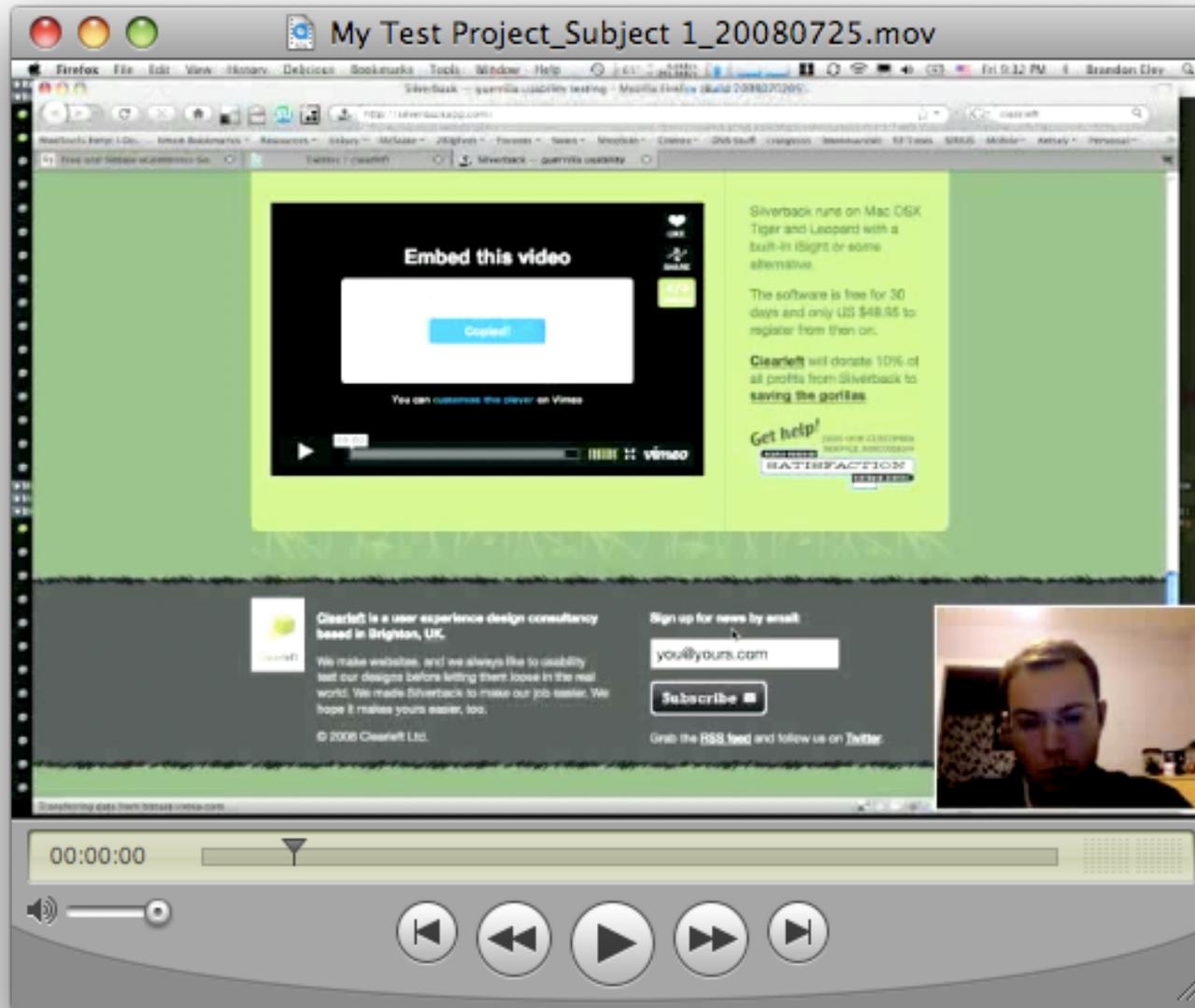
The screenshot displays the Silverback application interface. On the left, a sidebar lists projects: Softpedia (3 sessions), test (0), mac.softpedia.com (0), Silverback Test (0), and Softpedia test (0). The main area shows a table of sessions:

Name	Date	Tasks	Highlights	Duration
Testing Silverback	Today, 10:28:36 AM	1	0	17
Tested Silverback	Today, 10:30:03 AM	1	0	22
End test.	Today, 10:31:04 AM	1	0	5

A detailed view of the 'Tested Silverback' session is shown, including a video player and a 'Recorded' panel. The video player shows a desktop screen with a space-themed background and a terminal window. The 'Recorded' panel has 'Preview' and 'Export' buttons.

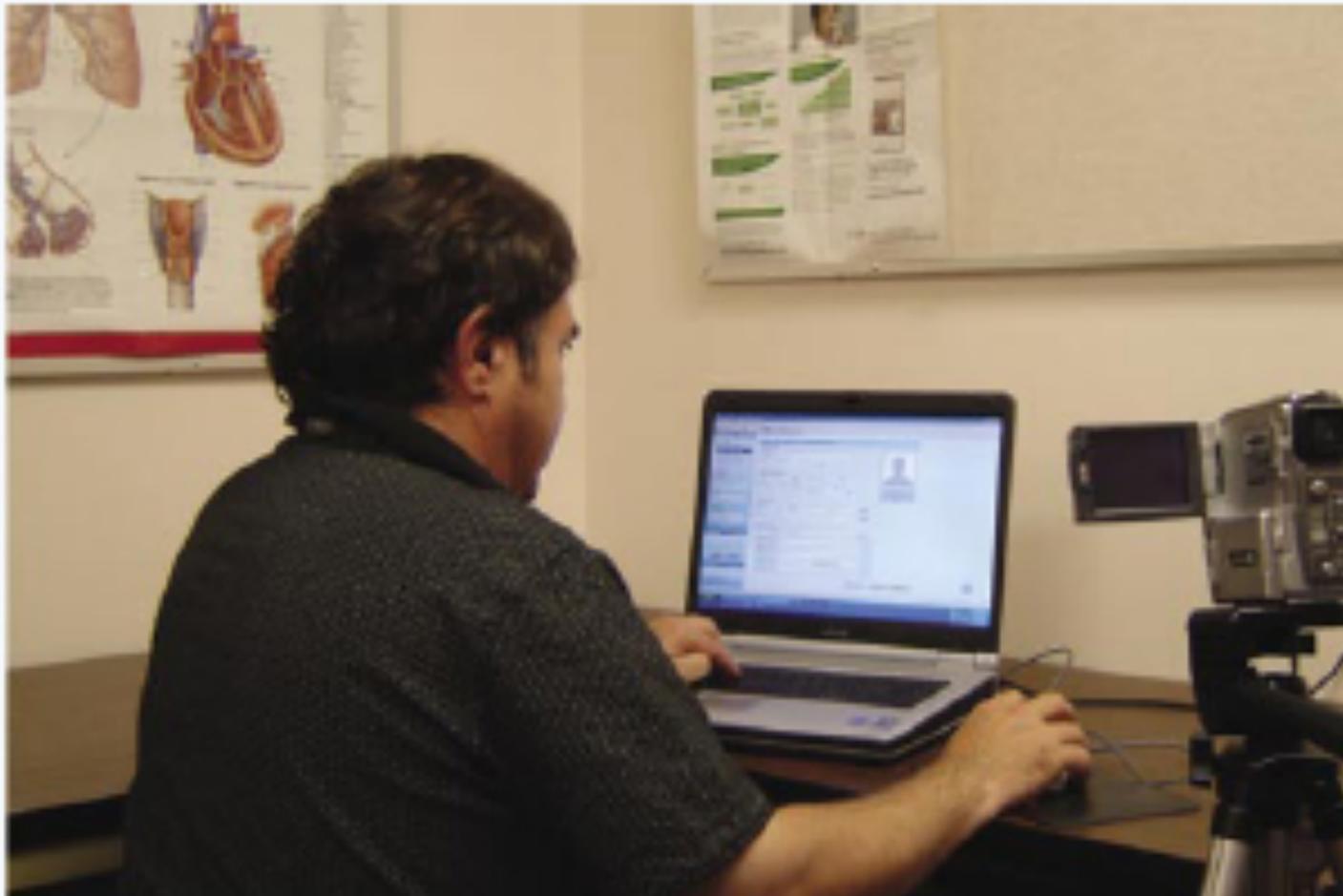
At the bottom, the status bar indicates: 14.14 MB in project / 68.35 GB available.

# Filmato esportato



# Solo hardware

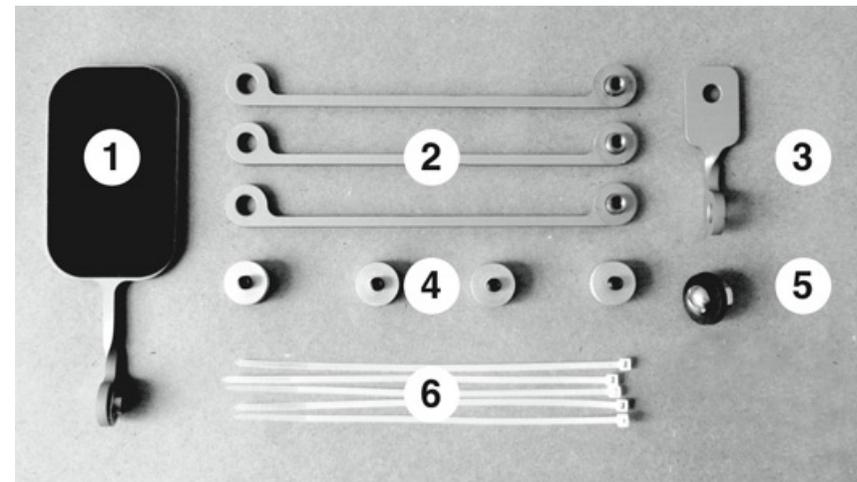
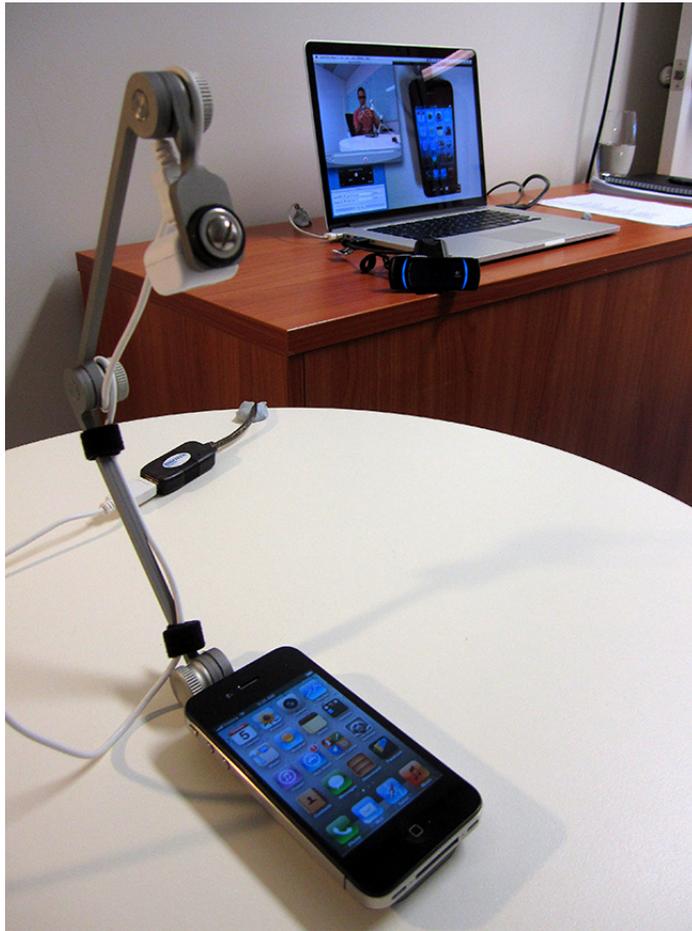
**Figure 1. Typical user interacting with system in the portable usability laboratory setting**



# Mobile?



# Mr. Tappy



# Interazione Con I Partecipanti





# Contatto e accoglienza

- Contatto e appuntamento
  - Verificati il giorno prima
- Accoglienza
  - Ringraziamento preventivo
  - Sotto test il sito
  - Nessuno se ne avrà a male...
  - Atmosfera rilassata
  - Potrà andarsene quando vuole
  - Gadget, se previsto

# Moduli (nell'ordine)

- Istruzioni
  - All. 1 Dati partecipante
  - All. 3 Introduzione
  - All. 4 liberatoria
- Avvio test
  - In postazione
  - All. 2 Task, uno alla volta



# Durante il test

- Non mostrare giudizi
- Non confermare né smentire
- Manifestare però ascolto
- Thinking aloud

Not a good  
example



# Thinking aloud

«Mentre naviga, la invito a dire a voce alta tutto quello che pensa e che vede.  
Pensieri, commenti, ecc.»

- Facilitante
- Ridirlo un paio di volte
- Non tutti sono propensi...

# Nel caso di osservatori

**A Basic Usability Setup for a Conference Room**

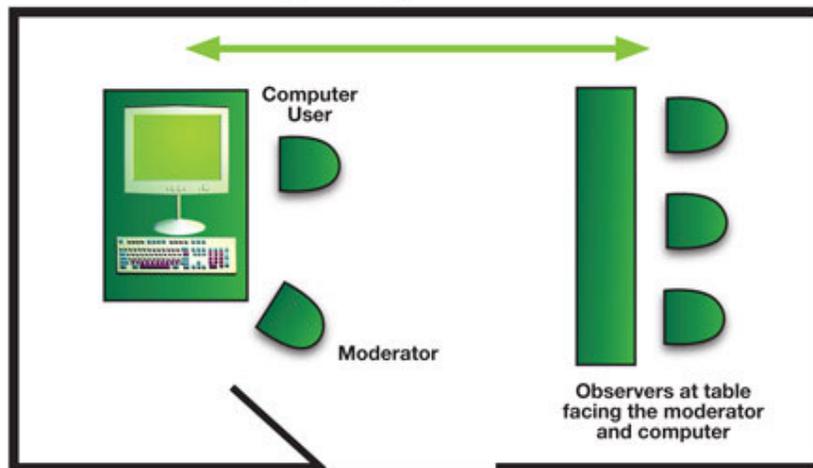


Figure 1

Source: Enervision Media, Inc.

1. Gli osservatori non devono intervenire!
2. Gli osservatori non devono intervenire.
3. Gli osservatori non devono intervenire
4. ...fino alla fine.

# Alla fine

- Si possono fare domande di debriefing
- «Prima mentre cercava XY, ha detto «...»... cosa intendeva?»
- «Come le è sembrata l'esperienza...»

# Raccolta Dati

#1

1	2:20
2	2:25
3	4:35
4	5:10
5	1:10
6	3:50
7	4:30
8	5:57
9	7:04

#2

1	5:50
2	4:25

baseball

ibility testin

urt

during the rest of class)

e (system integrators take charge)

test, don't wander

# Problemi osservati

## Problemi

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

## Apprezzamenti

- 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

# Semplice calcolo

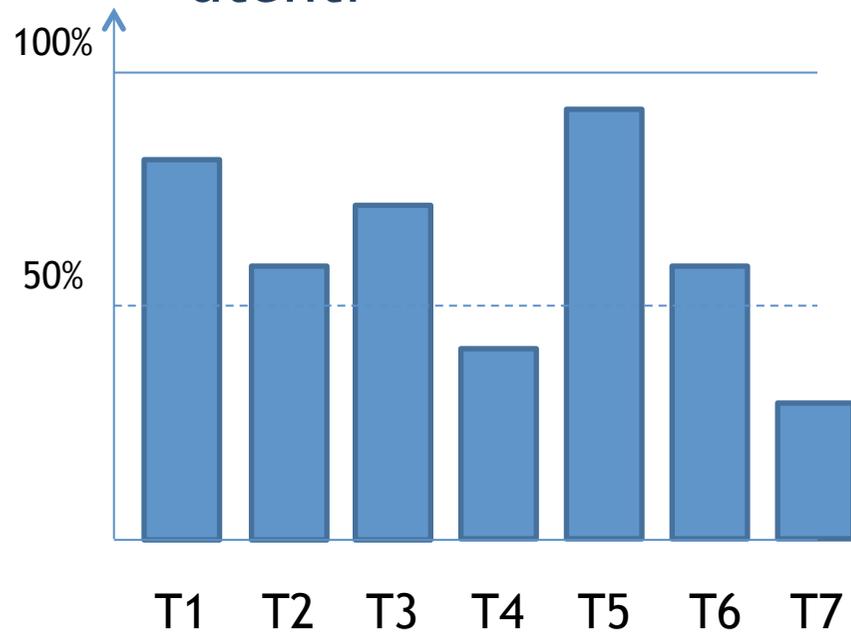
- N totale di successi / Numero di task tentati

Numero fa 0 e 1 :  $0,66 = 66\%$

# 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



# Questionari

## NPS

### ALLEGATO 5 - NPS (Net Promoter Score)

Sottoporre al termine del test ad ogni partecipante la seguente domanda:

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

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0  
Massima Nessuna

## SUS

### 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

	Fortemente in disaccordo					Fortemente d'accordo
1.	Penso che mi piacerebbe utilizzare questo sito frequentemente					
	1	2	3	4	5	

# Post-test e Congedo



# Post-test e congedo

- Ringraziamenti per l'aiuto
- Disponibilità a fornire info di follow-up
- Contatti conduttore
- Disponibilità a raccogliere eventuali commenti post-utilizzo

# Esercitazioni

- Se non l'avete fatto, eseguite il test pilota
- Poi almeno 2 test con i task che avete preparato e seguendo queste indicazioni
- Raccogliete i risultati (poi li elaboreremo)
- Annotate dubbi, perplessità, sorprese: li discuteremo
- Postate entro venerdì pomeriggio