

Preparare test di valutazione con il protocollo eGLU



Questo materiale didattico è stato realizzato da Formez PA nel *Progetto PerformancePA*, Ambito A Linea 1, in convenzione con il Dipartimento della Funzione Pubblica, organismo intermedio del Programma Operativo Nazionale Governance e Azioni di Sistema (PON GAS), Asse E Capacità istituzionale. Il PON GAS è cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo ed è a titolarità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

L'opera è distribuita con Licenza [Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



Autore: Maurizio Boscarol, Alessandra Cornero, Elvira Zollerano

Creatore: Formez PA

Diritti: Dipartimento della Funzione Pubblica

Data: Ottobre 2015

Preparare test di valutazione con il protocollo eGLU

Per valutare l'adeguatezza, la comprensibilità e persino il gradimento dei propri servizi web da parte dei destinatari, nonché per identificarne i principali problemi in modo che possano essere risolti, è utile svolgere dei test di usabilità. Questo tipo di test può essere svolto seguendo una procedura passo passo elaborata dal Gruppo Lavoro Usabilità, nota come Protocollo eGLU. In questa videolezione vedremo come realizzare la prima fase di questa procedura, secondo quanto previsto dal protocollo stesso, che giunto alla versione 2.1, presenta anche una variante con indicazioni specifiche pensate per siti e servizi che devono essere fruiti da dispositivi mobili, l'approccio *mobile first* così come richiesto.

Quando parliamo di test di usabilità, ci riferiamo a una serie di tecniche mutuata dalla psicologia sperimentale, in cui il ricercatore osserva un partecipante - rappresentante della tipologia di utenza di cui vogliamo accertare l'effettiva capacità di utilizzo - mentre tenta di eseguire, con il servizio web, dei compiti scelti fra quelli rappresentativi del tipo di servizio stesso. Ripetendo le osservazioni più volte, sarà possibile sia annotare successi e fallimenti, sia problemi ricorrenti e incomprensioni, e fra questi identificare quelli che dipendono da difetti di progettazione.

In ambito professionale questa metodologia può essere svolta in forma semplificata anche dai redattori web seguendo la procedura passo passo del protocollo eGLU, che descrive le 3 fasi in cui si articola un test semplificato di usabilità, e cioè preparazione, esecuzione e analisi dei risultati.

La prima delle tre fasi, quella di preparazione prevede quattro passaggi: prima di tutto si deve decidere quanti utenti selezionare e di quali tipologie; dopo di che si decide quali e quanti task definire e far tentare ai partecipanti; terzo, si decide come preparare i moduli per la raccolta dei dati durante l'osservazione; infine si passa a svolgere il test pilota. Anche questa fase si considera di preparazione perché può portare a modifiche dei task e della procedura stessa.

Partiamo dunque cercando di risolvere il quesito di quanti partecipanti selezionare. La risposta a questa domanda dipende dagli scopi del test. Poiché il principale scopo del test condotto con la metodologia delineata nel protocollo eGLU2.1 è quella di identificare aspetti poco chiari o difficoltà dell'utente, e non quella di condurre esperimenti scientifici, il criterio sarà quello di far emergere dall'osservazione i problemi principali.

Secondo alcuni studi, con 5 utenti scelti correttamente, cioè appartenenti ai nostri pubblici di

riferimento, è possibile identificare l'85% dei problemi che accadono con una frequenza di circa una volta su 3. Per identificare problemi più rari servirebbe un maggior numero di partecipanti, ma se ci accontentiamo dei problemi più frequenti, 5 utenti possono bastare. È importante che, affinché i problemi siano rappresentativi di quelli che incontrerà la nostra utenza, i partecipanti siano scelti proprio fra quella utenza. Ne abbiano cioè le stesse caratteristiche sociali, cognitive, professionali e così via.

Se vi sono più pubblici differenti, ad esempio 2 distinte categorie professionali (come i commercialisti e i consulenti del lavoro), è possibile portare a 6 gli utenti e dividerli fra i due gruppi di pubblici: 3 commercialisti e 3 consulenti del lavoro. In questo caso si osserverà una percentuale minore di problemi frequenti che sono specifici di ogni categoria professionale perché testiamo 3 utenti invece di 5, ma otterremo un maggior numero di problemi comuni alle due categorie, perché in totale testiamo 6 utenti invece di 5, per quel genere di problemi. Si tratta dunque di un buon compromesso.

In generale, maggiore è il numero di pubblici che possono essere distinti, maggiore sarà il numero di utenti che servirà. A volte sarà possibile scegliere solo pochi rappresentanti, due o persino solo uno, appartenenti a un certo pubblico. Altre volte non sarà possibile identificarne nessuno, e ci si accontenterà di rappresentare solo alcune categorie e tipologie di utenti. L'importante è essere consapevoli che i problemi identificati riguarderanno quella tipologia di partecipanti, e non vanno generalizzati agli altri finché non avremo modo di convocare rappresentanti di quei pubblici e di tutti i pubblici coinvolti.

Oltre alle caratteristiche del bacino d'utenza del sito, è bene accertarsi che gli utenti invitati abbiano capacità e abitudine a utilizzare il computer e a navigare in internet. In definitiva, dunque se ci si rivolge a una sola tipologia di utenti, è consigliato avere almeno 5 partecipanti. Se ci si rivolge a più tipologie di utenti, è utile avere almeno 3-5 partecipanti in rappresentanza di ciascuna tipologia. Se tuttavia il reperimento di partecipanti appartenenti a tutte le tipologie non è possibile o non è economico, si terrà conto di questa impossibilità nella valutazione dei risultati che evidenzieranno quindi solo i problemi comuni alle tipologie di utenti che sono state rappresentate e ci si limiterà a un numero maneggevole di utenti, comunque complessivamente non inferiore a 5.

Dopo aver definito gli utenti da coinvolgere si passa alla preparazione dei task. Un task è un compito, o meglio la descrizione di un obiettivo che il partecipante dovrà tentare di raggiungere sul sito che ospita il servizio web, in modo da poter definire chiaramente, osservando il

tentativo, se il partecipante lo ha raggiunto oppure no. Di solito si tratta di una breve descrizione, con un minimo di contesto e in forma narrativa, di cosa ci aspettiamo che il partecipante faccia. La descrizione però non dovrà contenere indicazioni su cosa fare esattamente per ottenerlo. Per esempio non dovrà usare parole che indichino voci del menu, perché potrebbe essere un suggerimento, nel caso sia la voce corretta, o uno sviamento involontario, nel caso sia citata una voce che non deve essere cliccata.

Un esempio di task potrebbe essere: recati sul sito X, accedi con le credenziali di prova che ti abbiamo consegnato, e prova a effettuare una visura catastale per il tuo immobile, sito in via Tal dei Tali n.5/b. Al termine prova a stampare o a salvare la visura. In questo caso, l'utente dovrà riuscire ad accedere con le credenziali di prova, effettuare la ricerca per la visura e stamparla o salvarla. Se una di queste parti del task non viene raggiunta, il task non è completato.

I task dovrebbero essere rappresentativi di attività che effettivamente le persone svolgono o vogliono svolgere sul servizio. Per capire quali attività gli utenti devono svolgere effettivamente sul sito, attività questa preliminare alla identificazione e formulazione dei task, ci sono diversi metodi. Possiamo parlare con utenti reali conosciuti e chiedere loro per cosa usano più spesso il sito o raccogliere informazioni con un questionario online che chieda la stessa cosa. Possiamo analizzare le pagine più viste o analizzare le chiavi di ricerca utilizzate più spesso nel motore interno al sito, o scegliere di formulare degli scenari d'uso (quindi con gli Scenari e le *Personas*).

Per ciascuna delle tipologie di attività che è possibile svolgere sul sito, è bene scegliere almeno uno o due task tra questi: trovare informazioni online, scaricare e/o consultare documenti disponibili per il download, compilare moduli online. I task possono riguardare anche altro, ad esempio l'uso del motore di ricerca, i pagamenti online, o l'iscrizione ad aree riservate se presenti. La copertura delle tipologie di task è affidata comunque all'analisi del sito, delle sue necessità, dei suoi usi e delle sue statistiche.

Durante l'osservazione del partecipante bisogna essere sicuri di poter capire se un task è stato completato o fallito. Per far ciò, oltre a individuare, studiare e simulare bene il task, è importante stilare un elenco degli indirizzi URL di ciascuna pagina del sito che consente di trovare le informazioni richieste; inoltre identificare la pagina di destinazione di una procedura di registrazione/acquisto/iscrizione/scaricamento. A volte i partecipanti possono trovare le informazioni anche in parti del sito che non erano state considerate da noi, oppure seguendo

percorsi di navigazione intricati o poco logici. Bisognerà decidere prima, in tal caso, se il compito vada considerato superato. Specularmente, a volte gli utenti sono convinti di aver trovato l'informazione anche se non è quella corretta. In questo caso è importante indicare con chiarezza che il compito è fallito;

Bisogna inoltre definire il tempo massimo entro il quale il compito si considera superato. Molti utenti, infatti, possono continuare a cercare l'informazione anche oltre un ragionevole tempo, per timore di far brutta figura. Questi casi vanno presi in considerazione, ma non è sempre possibile interrompere gli utenti per non creare loro l'impressione che non siano stati capaci di trovare l'informazione, dunque, è spesso consigliato lasciarli terminare. Tuttavia, se superato un certo limite temporale, anche qualora trovassero le informazioni, il compito va considerato fallito. Un tempo congruo, per la maggior parte dei task, è da considerarsi dai 3 ai 5 minuti. Il tempo esatto va considerato sia in relazione alla complessità del compito stesso, che al tempo stimato durante la prova preliminare. È importante anche definire il numero massimo di tentativi entro cui il compito si considera fallito. 3 o 4 tentativi falliti sono spesso sufficienti a marcare il compito come fallito anche se poi, proseguendo, l'utente alla fine raggiunge l'obiettivo.

Il focus del test è capire i problemi: task che richiedono molto tempo o molti tentativi per essere superati, segnalano un problema e dunque è giusto considerarli dei fallimenti. Non c'è una regola assoluta sul numero di task da preparare. Orientativamente, non meno di 4, per testare un congruo numero di funzionalità, e non oltre le 8, per non sovraccaricare il partecipante. Tuttavia questi limiti sono variabili, e non è inusuale preparare 10, 12 task per ogni partecipante. Per i primi test, si consiglia comunque di limitarsi a 4-8 task.

Durante l'osservazione, non si interagirà con il partecipante per non influenzarlo, ma si raccoglieranno alcuni dati prima, durante e dopo l'osservazione. Il protocollo eGLU propone i documenti da personalizzare per ogni fase. I documenti che è utile scaricare, personalizzare e stampare sono sicuramente:

- l'Allegato 3: in cui trovate un esempio di introduzione scritta per spiegare gli scopi del test. Lo stesso foglio va bene per tutti perché non c'è necessità di firmarlo o annotarlo;
- l'Allegato 4 che è un modulo di consenso alla registrazione, che va stampato per ciascun utente;
- sempre per ciascun utente, un foglio con i task (l'Allegato 2), dove annotare se gli obiettivi sono raggiunti o meno e dove segnare i comportamenti anomali;
- può risultare utile stampare un task per foglio e consegnare ogni volta il foglio corrispondente, poiché è importante che mentre gli utenti eseguono un task non abbiano conoscenza dei task futuri;

- infine, i fogli per il questionario di soddisfazione finale, in copie sufficienti per tutti gli utenti. A seconda delle scelte, si può fare riferimento a uno o più fra gli allegati 5, 6 e 7, considerando però il 6 e il 7 in alternativa.

Una volta preparato tutto quello che ci serve, prima di iniziare l'osservazione con i partecipanti al test, è importante che il conduttore esegua i task e li faccia eseguire a un collega, per realizzare quello che si chiama il "test pilota". Questo consente di verificare se ci sono problemi nell'esecuzione o altre problematiche che è bene risolvere prima di coinvolgere i partecipanti. Il test pilota, inoltre, serve anche ad accertarsi che siano ben chiari i criteri di successo per ogni task; a notare se il sito presenta malfunzionamenti o se la formulazione dei task debba essere migliorata; e ad apportare le eventuali necessarie modifiche ai criteri di successo o alla formulazione dei task.

Sempre prima dell'esecuzione del test, i partecipanti vanno contattati e con ciascuno di loro va preso un appuntamento. Se si intende procedere a più test nello stesso giorno, la distanza tra l'appuntamento di un partecipante e l'altro deve essere di circa un'ora. Infatti, per ogni sessione di test bisogna calcolare il tempo per eseguire con calma l'osservazione, per effettuare la revisione degli appunti e, infine, per la preparazione della nuova sessione di test da parte del conduttore.

In caso di test su dispositivi mobili, è bene utilizzare alcune accortezze in più, in particolare verificare l'adeguatezza delle proprie pagine ai diversi dispositivi, ed eseguire alcuni test automatizzati specifici per i dispositivi mobili che, sebbene non obbligatori, consentono di identificare subito criticità specifiche e consentono dunque di risolverle già prima del test. Alcuni di questi test automatizzati sono: il *Mobile-friendly test* di Google, *Page-Speed insight* e *Device mode* di Chrome, che permette di emulare sul proprio computer la navigazione da mobile.