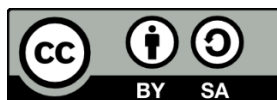


# Eseguire test di valutazione con il protocollo eGLU



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

## Eeguire test di valutazione con il protocollo eGLU

In questa videolezione si parlerà della fase di esecuzione di test di usabilità condotti con la metodologia eGLU 2.1. I test di usabilità sono situazioni in cui si chiede a rappresentanti dei nostri utenti di provare a eseguire dei compiti sul nostro sito web e li si osserva senza intervenire, per rilevare eventuali difficoltà.

Dopo aver completato la fase di preparazione, ci si ritrova con una serie di rappresentanti dei nostri utenti che, uno alla volta, vengono convocati per eseguire il test. Abbiamo preparato e stampato una serie di documenti, fra cui i compiti (o *task*) che chiederemo loro di svolgere, con un chiaro criterio di successo per ciascuno di essi. Inoltre, abbiamo stampato una serie di moduli (tutti scaricabili online dal sito della Funzione Pubblica) per raccogliere il loro consenso, alcuni dati personali e per leggere un'introduzione comune.

La fase di esecuzione oltre a questo richiede:

- la preparazione di un ambiente idoneo;
- la corretta interazione con i partecipanti e conduzione dell'osservazione;
- la raccolta dei dati;
- il congedo dei partecipanti al termine del test.

Per preparare un ambiente idoneo all'esecuzione di un test di usabilità semplificato bisogna tenere in considerazione alcuni fattori, tra cui ad esempio che un test si svolge meglio senza interruzioni. Dunque, richiede una stanza riservata, con un computer connesso alla rete, idealmente un computer simile a quello che i partecipanti usano nella loro attività quotidiana. Servono inoltre due sedie, una per il partecipante e una per il conduttore, che dopo aver dato le istruzioni e raccolto i permessi firmati dall'utente osserverà, seduto a fianco del partecipante, prendendo appunti.

È consigliabile cancellare la cache del browser dopo ogni sessione, per evitare che i link visitati possano costituire un involontario suggerimento. Sarà possibile anche utilizzare un programma di registrazione della prestazione del partecipante, per poterla analizzare in seguito. La registrazione richiede che sia registrato sia l'audio, e di solito anche il volto per cogliere le espressioni del partecipante. Inoltre che sia registrato anche lo schermo del computer e i click effettuati. Un modo tradizionale per farlo è usare una doppia telecamera, puntata sul volto e sullo schermo, con un microfono attivo. Fortunatamente esistono ormai programmi che, sfruttando anche la webcam, consentono di registrare entrambe le cose simultaneamente. Accertatevi dunque di avere un computer con una webcam installata e un microfono

funzionanti.

Strumenti gratuiti utili per la registrazione possono essere: la funzione “registra schermo” offerta da Apple Quick Time in ambiente Macintosh, per la registrazione dello schermo e del partecipante tramite webcam; *ScreenCast-O-Matic* (per Windows, Macintosh e Linux) scaricabile dal sito del programma. Questi programmi non registrano il volto del partecipante. Se si desidera farlo sarà necessario rivolgersi a *tool* a pagamento, indicati negli approfondimenti del Protocollo eGLU.

In caso di registrazione bisogna far firmare una liberatoria. Qualora invece non fosse possibile registrare, è utile condurre la sessione con un assistente che si occuperà di raccogliere appunti in modo da essere liberi di leggere i task e interagire, fra un task e l'altro, con il partecipante.

Passiamo a vedere come condurre la sessione e mantenere una corretta interazione con i partecipanti. Al momento dell'arrivo, il partecipante viene accolto e fatto accomodare alla sua postazione nella stanza predisposta. Prima di avviare il test, è necessario instaurare un'atmosfera amichevole, rilassata e informale; il test deve essere condotto in modo da minimizzare l'effetto inquisitorio che il partecipante potrebbe percepire.

Al partecipante deve essere spiegato chiaramente che può interrompere la sessione di test in qualsiasi momento. Se per il disturbo è previsto di offrire un gadget, va consegnato in questo momento, spiegando che è un segno di ringraziamento per il tempo messo a disposizione. Una volta sistemati alla postazione, il conduttore chiarisce al partecipante che la sua opinione è importante per migliorare il servizio e che verrà tenuta in grande considerazione. Gli spiega cosa fare e come farlo. A tal fine il conduttore può utilizzare come traccia il testo presente nell'allegato 3 del Protocollo: “Introduzione da leggere al partecipante”.

Se un partecipante commette un qualsiasi errore questo non deve mai essere attribuito a lui, ma sempre a un problema del sistema. Occorre quindi fare attenzione a non dire mai al partecipante che ha sbagliato, ma piuttosto utilizzare frasi come: “l'interfaccia non è chiara” o “l'obiettivo è nascosto” o ancora “il percorso da fare è confuso”. Durante il test il conduttore deve saper gestire la propria presenza in modo da non disturbare il partecipante e, allo stesso tempo, deve alleggerire la tensione di silenzi prolungati, intervenendo se nota che il partecipante si blocca troppo a lungo.

I dati minimi da raccogliere riguardano: il superamento (o meno) dei task, per dedurre il tasso di successo; quali difficoltà incontra il partecipante e, oltre a questo, è possibile raccogliere

dati da questionari, per valutare la facilità d'uso percepita, per i quali si rimanda però ad un altro approfondimento.

Arrivati alla fine del test, il conduttore ringrazia il partecipante per la sua disponibilità, sottolineando quanto sia stato prezioso il suo aiuto, e risponde a tutte le eventuali domande e curiosità riguardo alla valutazione. Il conduttore fornisce inoltre al partecipante i propri contatti invitandolo a segnalargli, anche successivamente, le sue ulteriori impressioni sull'utilizzo del servizio.

Prima di accogliere il partecipante successivo, il conduttore e il suo eventuale assistente, salvano la registrazione eventualmente acquisita e rivedono e riordinano gli appunti e le note raccolte relative al partecipante appena congedato. Questo è importante perché serve a rafforzare le osservazioni evitando di dimenticarne alcuni aspetti, ma anche alla disambiguazione e all'interpretazione condivisa dei fatti osservati, nel caso appunto sia presente un assistente.

Vengono così organizzati i documenti con gli appunti e si passa a preparare la sessione successiva. Si preparano i documenti per il nuovo partecipante, vengono riavviati e preparati i programmi e le apparecchiature per la registrazione audio e video. E si predispongono il browser, assicurandosi di aver cancellato la cache.

Una pausa è inoltre necessaria al conduttore per riorganizzare le idee, riposarsi e per effettuare una sorta di "reset mentale" in vista del successivo partecipante. Si consiglia perciò di prevedere tra un partecipante e l'altro una finestra temporale di almeno 15 minuti. Tuttavia, partecipanti differenti potrebbero impiegare tempi anche sensibilmente differenti a eseguire il test. Dunque, si consiglia di prevedere un tempo congruo per ogni partecipante che includa accoglienza, esecuzione e riorganizzazione-preparazione del test successivo. In ogni caso si consiglia di prevedere non meno di un'ora tra un test e l'altro.

Prendendo per tempo appuntamenti con i partecipanti a distanza di almeno un'ora tra di loro, si eviterà l'arrivo del successivo partecipante quando non si sono ancora sbrigate tutte le pratiche del precedente. La temporizzazione qui indicata è quella minima e potrebbe essere modificata verso l'alto in caso di test più impegnativi.