

Valutare un servizio 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: Adolfo Tasinato

Creatore: Formez PA

Diritti: Dipartimento della Funzione Pubblica

Data: Ottobre 2015

Valutare un servizio con il protocollo eGLU

Migliorare i servizi web significa anche poterli valutare attraverso il coinvolgimento degli utenti. Attraverso l'utilizzo del protocollo eGLU le PA hanno la possibilità di testare i propri siti e servizi online, utilizzando uno strumento a basso costo che consente di poter effettuare dei test semplificati di usabilità per individuare, insieme ai destinatari, le criticità e quindi procedere ad eventuali azioni correttive.

Molte sono le amministrazioni che lo hanno già utilizzato traendone vantaggio, ma quali sono questi vantaggi? E perché un'amministrazione decide di fare una valutazione del suo sito e dei suoi servizi online, proprio attraverso l'utilizzo del protocollo eGLU? Domande queste a cui riteniamo possa ben rispondere il Dr. Adolfo Tasinato dell'Agenzia delle Entrate, un'amministrazione che ha utilizzato più volte il protocollo eGLU. Ad Adolfo Tasinato chiediamo anche darci alcuni esempi di servizi testati e fornire dei consigli a chi si appresta a utilizzare eGLU per la prima volta.

Perché l'Agenzia delle Entrate ha deciso di fare una valutazione del sito web con il protocollo eGLU?

Intanto vorrei definire brevemente il contesto. Il sito dell'Agenzia delle Entrate è la risultante dell'unione di due siti: quello dell'Agenzia del Territorio e quello dell'Agenzia delle Entrate, perché come noto l'Agenzia del Territorio è stata incorporata nell'Agenzia delle Entrate. Quindi abbiamo un sito e un sistema molto complesso che comprende migliaia di pagine informative e numerosi servizi online. Servizi di tipo fiscale, come quelli relativi ad esempio al modello F24, abbiamo servizi con registrazione e servizi senza registrazione, come ad esempio il calcolo del bollo auto e la richiesta duplicato della tessera sanitaria.

Abbiamo quindi avuto la necessità di procedere a verifiche relative all'usabilità di questo sistema complesso, per verificare eventuali problemi di navigazione, di comprensione di contenuti, di etichettatura di testi e voci di menu. Abbiamo scelto di farlo utilizzando il protocollo eGLU, che è uno strumento che consente di svolgere queste operazioni a basso costo, praticamente costo zero se si eccettua il normale costo orario dei funzionari incaricati di utilizzarlo, e con la normale attrezzatura tecnologica di cui disponevamo in casa. Quindi tutta l'operazione è stata svolta in casa, ci ha consentito di rilevare criticità come anche di produrre modifiche e miglioramenti sia sul sito che sui servizi online disponibile al cittadino.

Quali difficoltà avete incontrato e quali vantaggi avete ottenuto utilizzando il protocollo?

Abbiamo ottenuto informazioni senza costi aggiuntivi, relativamente a problemi di navigazione, di comprensione, di interazione con l'interfaccia e di funzionalità del servizio online. Un altro grande vantaggio è stato quello di introdurre all'interno della redazione che gestisce il sito web il tema dell'usabilità, il tema della qualità del sito e dei servizi al cittadino.

Quindi c'è stata un'attività di presa di consapevolezza molto importante, quindi questo è un vantaggio di tipo generale, ma molto importante. Altri vantaggi sono stati quelli appunto di aver rilevato criticità e potere elaborare proposte di modifica. Proposte di modifica che sono state a livello di voci di menu, di sottotitolazioni, ma anche di funzionalità di servizi online.

Ci può fare alcuni esempi di servizi testati?

In particolare abbiamo testato 2 servizi: il calcolo del bollo auto, che è uno dei servizi più utilizzati dai cittadini mediante il sito web, e la richiesta di duplicato della tessera sanitaria/codice fiscale. Per quanto riguarda il calcolo del bollo auto, che può essere effettuato sia utilizzando la targa del veicolo che la potenza del veicolo, non abbiamo riscontrato grossi problemi di usabilità. Gli utenti che hanno partecipato al test hanno abbastanza agevolmente raggiunto l'obiettivo che gli avevamo prefissato. Mentre problemi di usabilità abbiamo invece riscontrato per quanto riguarda la richiesta del duplicato della tessera sanitaria.

Innanzitutto mancava una chiara definizione del *target* di riferimento, cioè chi potesse utilizzare questo servizio perché il cittadino che ha la tessera sanitaria che è abilitata anche come Carta Nazionale dei Servizi non può richiedere il duplicato attraverso questo servizio, ma deve rivolgersi ai servizi telematici, quindi al canale *Entratel*. Chiaramente la mancata definizione di questo aspetto all'inizio della procedura blocca o comunque crea problemi all'utente che magari arriva a fine procedura e capisce solo in quel momento che non può utilizzare quel servizio. Altri problemi hanno riguardato la comprensione di etichette o di titolazione, ad esempio quando gli viene richiesto il motivo della richiesta del duplicato per sostituzione tecnica, l'utente al test si bloccava: *“Ma che vuol dire per sostituzione tecnica?”*.

Oppure richieste che all'utente risultavano poco comprensibili, come la richiesta di inserire il dato relativo alla dichiarazione dei redditi dell'anno precedente. L'utente al test, ma anche il cittadino ovviamente si chiede: *“Ma perché mi chiedi, Agenzia delle Entrate, un dato che in realtà dovresti avere?”*. Chiaramente c'è un motivo ed è un motivo di sicurezza, ma se non viene spiegato questo produce ovviamente difficoltà all'utente nel proseguire nell'utilizzo della

procedura. Oppure altre richieste difficilmente esaudibili, come la richiesta di inserire il codice della tessera di cui si chiede il duplicato. Chiaramente se la tessera è stata smarrita non è pensabile che il cittadino possa ricordare a memoria il codice della tessera. Difficoltà di comprensione esempio del codice di sicurezza, il famoso *captcha*. La mancata gestione degli errori. A fine procedura magari, se l'utente non aveva inserito tutti i dati, o non li aveva inseriti correttamente, gli veniva detto che la procedura non è andata a buon fine, senza specificare dove si era verificato il problema. Abbiamo anche definito, ovviamente a fronte di queste criticità rilevate, proposte di miglioramento e correttivi. Alcuni sono stati implementati, alcuni no.

Quali consigli dare a chi si appresta ad utilizzare eGLU per la prima volta?

Primo consiglio è quello di studiare attentamente le fasi del protocollo, come anche i moduli per la raccolta dei dati e l'analisi dei dati raccolti. Soprattutto di fare simulazioni, di fare diverse simulazioni, come se il test si stesse svolgendo in reale. Questo perché deve consentire alle persone dell'ufficio di prendere e avere dimestichezza con il protocollo colite e con il test. Questo perché, mi preme sottolinearlo, il protocollo viene utilizzato da persone che sono persone interne alla pubblica amministrazione, persone italiane all'ufficio. Non sono specialisti. Il protocollo si rivolge a loro, ma va attentamente studiato e provato prima di passare alla fase esecutiva dei test.

È importante, questo è un altro consiglio, scegliere adeguatamente i partecipanti sulla base di quello che il target di riferimento, sia del sito che dei servizi che vogliamo andare a testare. Un'altra cosa importante è di chiarire immediatamente ai partecipanti che non solo loro ad essere sotto esame, ma lo è il sito, l'interfaccia, un servizio online che si vuole testare. Questo per evitare che l'effetto ansia del partecipante possa in qualche modo condizionarlo e inficiare in parte l'esito del test.

Lasciare liberi gli utenti che partecipano al test, ad esempio, di esprimere verbalmente i commenti. Possono farlo, come anche possono non farlo. Va comunque osservato il comportamento, l'atteggiamento e gli eventuali commenti dei partecipanti e ne va presa nota. Un altro consiglio è quello di preparare con la massima cura il *setting*, cioè l'ambiente dove verrà svolto il test, perché un'illuminazione non corretta che, ad esempio, crei problemi all'osservazione del monitor, come anche rumori d'ambiente possono comunque distogliere l'attenzione e creare problemi anche di percezione all'utente del test, con possibili ricadute sulla qualità del test stesso, degli esiti del test stesso. Al termine della registrazione è

importante rivedere le azioni condotte sul monitor, registrate mediante programmi che si trovano liberamente a disposizione. Rileggere bene gli appunti per poter, in questo modo, completare l'analisi e rilevare le informazioni che sono state rilevate e anche decidere eventualmente quali modifiche apportare.

Diciamo che, in conclusione, quello che posso dire è che il protocollo consente analisi di tipo semplice e dà la possibilità di apportare modifiche ai siti, alle interfacce, ai servizi di tipo semplice. Chiaramente per analisi più approfondite e modifiche più importanti, sia livello di manutenzione evolutiva che di riprogettazione, è ovviamente necessario rivolgersi ad esperti di usabilità. Comunque l'uso del protocollo, lo ribadisco, ha dato a noi, personale dell'Agenzia delle Entrate, la possibilità di disporre di uno strumento che è risultato utile, agevole, oltre che interessante come utilizzo.