

# Portale Formazione Lavoro Esito delle verifiche sulle problematiche d'usabilità con metodologia GLU 2013

gennaio 2013

“non ho letto perché stavo cercando”



## Indice generale

Introduzione.....	2
Obiettivi.....	2
Universo.....	2
Test.....	3
Formazione professionale.....	3
Lavoro per te.....	5
In cerca di stabilizzazione.....	8
La crisi.....	9
Altri problemi emersi.....	11

## Introduzione

A gennaio 2013 è stata condotta un'analisi sulla fruibilità del portale Formazione e Lavoro. L'analisi aveva lo scopo di verificare la metodologia GLU, frutto di un tavolo di lavoro presso la Funzione Pubblica, che nasce con l'obiettivo di dare alle amministrazioni un metodo semplice con cui verificare siti e servizi online.

Nell'ambito di questa attività sono stati svolti 2 tipi di test con gli utenti: uno di "Base" che prevede la navigazione libera degli utenti per raggiungere un obiettivo; uno "Avanzato" guidato passo passo e corretto ad ogni errore.

**Dall'analisi sulla metodologia sono risultati moltissimi spunti interessanti sia sul sito specifico che sulla struttura dei portali in generale.** Dato che il campione di utenti su cui è stato eseguito il test è molto ristretto, i risultati sono solo un'indicazione generale. Diventano interessanti quando la maggioranza del campione ha fatto sempre la stessa scelta, errata o corretta che fosse.

## Obiettivi

Abbiamo posto **quattro compiti**, quasi tutti alla fine prevedevano di scaricare un documento. Uno solo era sull'uso della banca dati più nuova, quella di "Lavoro per te". I compiti prevedevano inoltre quattro tipi di situazioni diverse per testare aree differenti del portale.

## Universo

Il panel di utenti era costituito da **8 collaboratrici** regionali. Tutte donne di età differenti e provenienti da diverse Direzioni. Il livello di competenze e di scolarità era eterogeneo, per quanto possibile all'interno dell'ambiente Regionale.

Abbiamo escluso dai partecipanti addetti alla comunicazione ed ai sistemi informativi. Solo una lavorava nell'ambito dell'Istruzione. Le nostre utenti rappresentavano gli utenti generici, anche se sono certamente un universo più esperto della media dei cittadini, perché di scolarità tendenzialmente più elevata e molto abituato al linguaggio delle norme e degli atti.

Ragionevolmente ci aspettavamo persone **più preparate a capire il significato del contenuto** del sito e risultati positivi più alti di quelli ottenibili con un panel di utenti reale. Va anche aggiunto che **alcune utenti conoscevano già i siti regionali** sia perché li navigano per lavoro, che perché ne sono addirittura redattori.

## Formazione professionale

”Partendo dalla homepage verifica se esiste un percorso professionale che ti consente di fare l'estetista. Cerca le informazioni e le caratteristiche previste per quel lavoro .



## Esito

5 utenti su 8 hanno scelto uno dei percorsi corretti, il percorso “Istruzione e formazione professionale”. Le 2 che non l'hanno scelto sono partite da “Lavoro X te” e poi di sono andate su “Orienter” perchè si aspettavano di trovare un eventuale corso in una lista di altri corsi.

Delle 5 che hanno scelto una delle strade giuste solo 1 ha indovinato il link del “percorso triennale”. In 4 sono finite sull' "Offerta formativa”, poi “Bologna”che però porta fuori, sul sito della provincia. Nessuna avrebbe scelto “Le qualifiche triennali”.

Una volta sulla pagina delle “Qualifiche triennali” hanno trovato in modo semplice il pdf da scaricare.

Una è andata su “Formazione regolamentata > profili professionali”, e ha trovato il profilo dell'estetista. Sfortunatamente non era linkato né alla scheda, né al pdf, né alla banca dati.

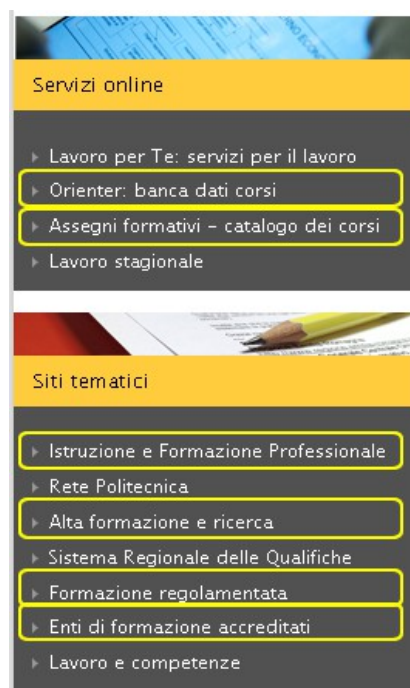
Una di quelle arrivate al pdf, ha riprovato a mostrarci la strada che aveva seguito, ma si è persa.

## Problemi evidenziati

**Il percorso più invitante per gli utenti, porta all'esterno del sito e non a dove si trovino NEL sito le informazioni.** I termini usati nel menù, non aiutano l'utente medio, che non sa come sia strutturata l'offerta formativa ma si fa guidare dai termini che riconosce.

Per un utente medio non è facile capire i temi della formazione, e si nota una certa **ridondanza di contenuti**: si parla in almeno 4 posti di “formazione”, il che confonde più che aiutare.

**Manca il collegamento tra i vari contenuti o se c'è è incoerente.** In “Formazione regolamentata” si parla di profili professionali, ma non sono collegati a nulla. In “Sistema delle qualifiche> Repertorio”, c'è una banca dati che offre sia pagine



web che pdf sui profili. La banca dati è piena di testo che confonde e le voci nel menù a tendina sono eccessivamente lunghe e poco chiare. “Istruzione e formazione” collega solo i pdf di questa banca dati. La coerenza vorrebbe che tutti i collegamenti portino alla scheda html.

## Suggerimenti

Troppi link che portano all'argomento “formazione” presuppongono la conoscenza dell'organizzazione regionale da parte degli utenti. I commenti sono stati: *“Devo già sapere che è triennale per andare nel link giusto”, “Triennale mi ricorda più qualcosa che ha a che fare con le lauree brevi”*.

**Il link alla formazione dovrebbe essere uno solo**, e poi al secondo passaggio si dovrebbe mostrare una pagina semplice che orienti sul tema tramite qualche titolo evidente e pochi semplici link.

Aiuterebbero dei percorsi differenziati, da una parte i percorsi per chi cerca l'offerta (percorsi, corsi, dove iscriversi, dove frequentarli), dall'altra un percorso per chi vuole organizzare i corsi (regolamenti, moduli, ...) e poi eventualmente un terzo percorso per chi collabora con la Regione per strutturare l'offerta (norme, commissioni, dati statistici, applicativi specifici ecc. ecc. )

**Ci sono troppi contenuti su argomenti simili, sono frammentati e scollegati.** Tante pagine scollegate tra loro peggiorano la qualità del sito: sebbene a prima vista pare che si offra di più, in conclusione non si fa altro che confondere. Sarebbe auspicabile meno percorsi ma più chiari.

**Bisogna aggregare siti dai contenuti affini, chiarendo meglio i destinatari e gli obiettivi dei vari siti tematici.**

**Troppo testo: il sito spiega tanto, ma non è ciò che serve agli utenti.** Le persone usano il sito nel modo opposto a come è stato costruito: il sito spiega tanto, ma indirizza poco. **Serve meno testo** (introduttivo). **I contenuti vanno costruiti a piramide rovesciata: prima il link all'oggetto fondamentale** della pagina, poi eventualmente la spiegazione.




Vanno evitate le pagine di sola spiegazione, una frase detta da un utente può chiarire cosa fanno le persone quando cercano: **“non ho letto perchè stavo cercando”**

### Note

Da una nostra verifica sulla home del Repertorio delle qualifiche, ci siamo resi conto che il motore sulle qualifiche Q, E, F per il livello 1 e 2 non portano a nulla: suggeriamo di rivedere questa banca dati per evitare il rischio di risultati nulli.

**Lunghe serie di link se costruiti comunque bene, non scoraggiano gli utenti.** Qui <http://formazionelavoro.regione.emilia-romagna.it/iefp/Temi/le-qualifiche-triennali> la soluzione in figura è la più efficace.

ristorativo.

- ▶  **Operatore della promozione e a** turistica di un'area, di fornire informazio ospiti di una struttura ricettiva.
- ▶  **Operatore alle cure estetiche (p** lavoro, secondo precisi dispositivi igienic e di provvedere all'assistenza del cliente
- ▶  **Operatore della pesca e dell'ac** ittica nel rispetto dei principi della soster le attrezzature e gli strumenti specifici e vigente.

## Lavoro per te

Tuo marito è l'assistente di un dentista, vorrebbe cambiare studio perché non si trova bene con l'attuale datore di lavoro. Verifica dove sono le offerte e se ce n'è una che fa al caso suo.



## Esito

**Nessuna si è registrata.** Tutte hanno giudicato la registrazione un ostacolo insormontabile. Solo 2 su 8, hanno avuto la sensazione che il primo link “Lavoro x te” portasse nel posto migliore dove trovare le offerte. Una sola ha deciso non ci fossero strade migliori e chiesto di accedere.

In 7 sono andate subito nel primo link “Lavoro x te” come primo passo della navigazione, poi però hanno cambiato strada e sono andate altrove (anche più di una volta nella stessa visita, tornando e ritornando sugli stessi passi). I link che le hanno attratte di più sono:

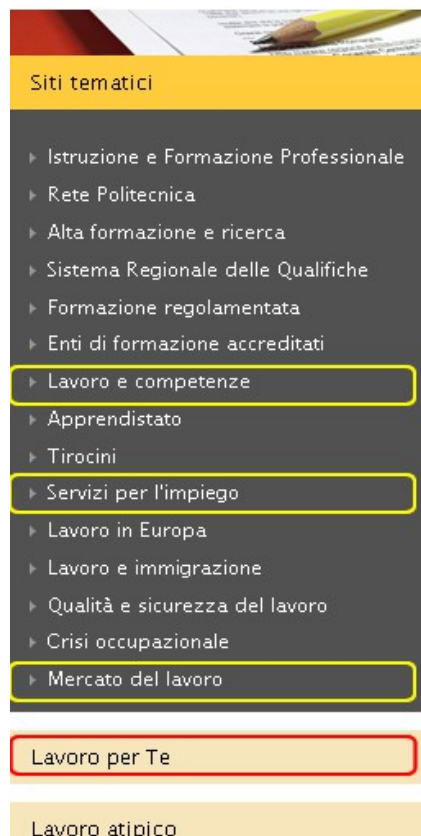
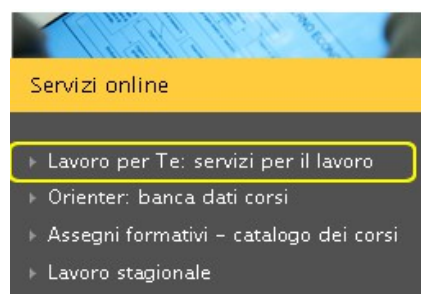
- Mercato del lavoro
- Servizi per l'impiego
- Lavoro e competenze
- Lavoro per te (sito)

Quasi tutte sono finite in “Servizi per l'impiego” dove però hanno trovato dei percorsi locali (link agli sportelli provinciali”) e si sono trovate “costrette” ad uscire dal sito, fallendo l'obiettivo.

Riportate nel sito, le abbiamo comunque fatte accedere con le nostre credenziali(\*) a “Lavoro x te”.

7 su 8 sono hanno trovato il link “Offerte di lavoro” e quindi sono andate nel motore di ricerca. Un'utente è rimasta confusa dall'interfaccia di “Lavoro x te” e si è domandata come mai fossero spariti i bottoni a Primo piano, Entra in regione e Temi.

Nel motore di ricerca delle offerte, **8 su 8 hanno compilato sia il “Cosa” che il Dove”** scrivendo in quest'ultimo “Bologna” e non hanno trovato alcun risultato. Solo consigliate ed esortate a togliere il luogo, hanno portato a termine il compito, trovando un'offerta su Lugo.



## (\*)Nota

*Sebbene i test non prevedano alcun intervento da parte dell'osservatore, abbiamo deciso di intervenire più volte, per evitare la frustrazione del fallimento in questo compito, e per verificare anche l'area riservata.*

## Problemi evidenziati

**La registrazione viene percepita come un ostacolo ingiustificato** che pregiudica il successo del servizio “Lavoro x te”. Il commento generale è che avrebbero cambiato sito per cercare lavoro. 2 su 8 hanno detto, che avrebbero sostanzialmente telefonato. I commenti sono stati: *“Cambierei subito sito”, “Nessuno chiede i dati per far vedere le offerte di lavoro”, “Mi aspetterei una lista di offerte prima della richiesta dei dati”, “Sono fuori di testa a chiedermi di registrarmi”*

Un'utente ha affermato che forse si registrerebbe perché ci si può fidare della Regione, ma che la cosa come prima azione, non le sarebbe venuta certo istintiva.

**I link che parlano di “Lavoro” sono troppi** e confondono le utenti e **2 link “Lavoro per te” nella stessa pagina** a maggior ragione confondono ancora di più.

**La pagina di Lavoro per te (accesso riservato) è eccessivamente piena di testo**, basterebbero solo i link. Il tempo di ricerca del link Offerte è quindi ingiustificato.

L'organizzazione sembra non essere quella della logica degli utenti, che vedono i servizi accessori (creazione lettera di presentazione, CV, ecc.) come cose in più e da chiedere, eventualmente dopo aver mostrato le offerte.

## Suggerimenti

**Evitare la registrazione degli utenti per vedere le offerte di lavoro, richiederlo solo per offrire servizi mirati (e invogliare ad usare i servizi)**

**Ripulire completamente la pagina di “Lavoro x te” (servizio)** mettendo solo i link, e dividerli eventualmente in 2 gruppi. Servizi per utenti registrati (premium) e servizi liberi, così da giustificare la registrazione.

**Oppure se la registrazione non si può tecnicamente eliminare.**

**Togliere il secondo link al sito “Lavoro x te”** (o comunque uno dei due). Collegare il “Lavoro x te” alla home page del sito “Lavoro x te”, in modo almeno da forzare una sola strada e giustificare come secondo passo la registrazione. **Cambiare il testo del link sotto alle offerte di lavoro** nella Home di “Lavoro x te”, con qualcosa di più chiaro del tipo “Registrati per consultare tutte le offerte di lavoro”. **Ripulire completamente la pagina di Log-in a “Lavoro x te”**, togliendo la lista di

messaggi per il Sare: confonde e spaventa. Se la scelta è quelle di richiedere la registrazione, almeno rendere il link Registrati molto più visibili e scrivere qualcosa che invogli e rassicuri a registrarsi.

**Togliere il secondo campo “Dove”** da di fianco a “Cosa”, metterlo magari sotto e comunque non in grassetto, per far capire che sono due campi alternativi. Mettere in una seconda pagina tutto il testo che precede e spiega i due campi, è inutile, confonde, appesantisce e rallenta il raggiungimento dell'obbiettivo.

## In cerca di stabilizzazione

Sei un giovane di 32 anni che lavora come precario in un'azienda. Hai saputo di incentivi per i datori di lavoro che assumono. Cerca le informazioni sulle agevolazioni. Se esiste scarica la domanda di assunzione da dare al tuo datore di lavoro affinché approfitti di quest'occasione.



## Esito

“Mi arrendo” è la frase che abbiamo sentito costantemente in questo compito. 8 utenti su 8 non sono arrivate all'obiettivo. 4 di loro, che hanno fatto il test “Avanzato” e sono quindi state guidate passo passo, hanno quasi sempre scelto la strada sbagliata.

## Problemi evidenziati

In questo compito i problemi principali sono dati dall'interfaccia più che dall'organizzazione dei contenuti. L'organizzazione dei contenuti ha contato negativamente, nonostante si possa arrivare al piano straordinario mediante 3 percorsi.

**Il problema fondamentale è il banner “In evidenza”,** si nota poco perché sembra una notizia e si confonde con i contenuti della colonna di destra. L'immagine passa nel piano delle cose che la mente esclude e non percepisce: in home ci sono troppe foto. Il banner che in home viene escluso, all'interno del sito “Lavoro x te” viene invece percepito, perché è l'unico elemento grafico della colonna di destra. La critica maggiore che abbiamo sentito è che sebbene la sezione fosse collegata in tanti posti, non era rappresentata nel menù di sinistra in home page che riconoscevano come la mappa degli argomenti di cui tratta il sito. **I 3 bottoni principali, non venivano nemmeno considerati come aree principali del sito, venivano completamente ignorati**

## Suggerimenti

Il percorso corretto era dato dall'immagine “Piano straordinario per l'occupazione dei giovani” posizionata in 3 posti diversi nel portale. Ciò che abbiamo verificato è che un'immagine inserita in mezzo ad altre, non viene vista, se invece è usata da sola in mezzo al testo, viene percepita di più. Altra cosa che spiazza sono i molti menù nei siti, uno solo e semplice orienta meglio.

E-R | Formazione e lavoro | Istruzione e

### L'offerta formativa

Ciascuna Provincia dell'Emilia-Roma caratteristiche del mercato del la

L'offerta formativa di ciascun territo

**Questi link portano fuori**

- ▶ Bologna
- ▶ Ferrara
- ▶ Forlì-Cesena
- ▶ Modena
- ▶ Parma
- ▶ Piacenza
- ▶ Ravenna
- ▶ Reggio Emilia
- ▶ Rimini

Per saperne di più

- ▶ L'offerta formativa 2012/213
- ▶ L'offerta formativa 2012/213

16 febbraio 2012

E-R | Formazione e lavoro | Piano Giovani > Te

### Presentazione delle do

L'impresa deve presentare **una domanda** intendere richiedere un incentivo.

La presentazione delle domande può ave

ore **12,00 del 31/01/2013**.

Le domande devono essere presentate all

modalità:

- ▶ consegna a mano tramite incaricato
- ▶ spedizione tramite servizio postale (raci debitamente autorizzate
- ▶ posta elettronica certificata. (La domanc e con bollo assolto virtualmente.)

Per ciascuna Provincia, sono qui indicati gli di informazioni e chiarimenti e gli indirizzi

**Questi link restano dentro**




- ▶ Provincia di Bologna
- ▶ Provincia Ferrara
- ▶ Provincia di Forlì-Cesena
- ▶ Provincia di Modena



## La crisi

**Sei un datore di lavoro che ha la necessità di mettere in cassa integrazione i suoi lavoratori. Il consulente del lavoro ti ha detto di scaricare dal sito della Regione, una lettera da consegnare ai lavoratori affinché accedano agli ammortizzatori sociali. Trova la lettera e scaricala.**

### Le lettere:

- ▶ [Lettera per i lavoratori sospesi: testo in italiano](#)
- ▶  [Lettera per i lavoratori sospesi: testo in inglese](#)
- ▶  [Lettera per i lavoratori sospesi: testo in francese](#)
- ▶  [Lettera per i lavoratori sospesi: testo in arabo](#)

## Esito

Dopo il totale fallimento del compito precedente, anche se con molta fatica (in media hanno impiegato 7 minuti) tutte le utenti sono arrivate a completare il compito.

La scelta del nome “Crisi occupazionale” per la voce di menù. è stata in questo caso piuttosto felice: solo un'utente ha scelto prima di arrivarvi, 2 news che nel titolo avevano la parola “ammortizzatori” ( purtroppo non erano collegate al sito sulla “Crisi occupazionale”).

Tutte hanno però avuto difficoltà al secondo passaggio, sebbene nel menù fosse scritto molto chiaramente “Lettera da sottoporre ai lavoratori sospesi e in mobilità”.

Alcune venivano confuse dalla parola “sospesi” pensandola come accezione negativa, da provvedimento disciplinare. Sono tutte andate subito su “modulistica” perchè si sentivano meglio orientate. Un'altra si era confusa della parola “in deroga” sempre ripetuta, che la induceva pensare a qualcosa di straordinario e quindi non la faceva sentire sulla strada giusta.

Nonostante le difficoltà e i tentativi sbagliati, sono comunque arrivate a destinazione.

Va anche notato che dopo averlo scaricato, non si sono rese comunque conto se avevano trovato il documento corretto o meno. L'errore più clamoroso è stato da parte di una di loro che nel dire “Certo il documento è questo” ha prima cliccato sulla versione inglese, poi su quella araba.

## Problemi evidenziati

**Usare le news senza alcun collegamento ai contenuti** del sito, ma solo come lancio di comunicati è un modo poco efficace di costruire le notizie, che comunque servono anche per dar risalto ai temi che tratta il portale (cfr <http://formazione.lavoro.regione.emilia-romagna.it/notizie/archivio-news/lavoro-ammortizzatori-sociali-in-deroga-anche-per-il-2013> )

**Troppi menù e voci eccessivamente lunghe, creano barriere di linguaggio.** Le voci devono essere brevi e generiche

**L'apparente piccola incoerenza della pagina delle lettere** che vede il primo link senza icona, in realtà si dimostra non così piccola, tanto che qualcuna non lo clicca.

**Il linguaggio usato dal sito, è troppo complicato, eccessivamente preciso, formale e tecnico. Il linguaggio con cui è scritta la lettera, non aiuta le persone a capire.** Anche nei documenti che si fanno scaricare va considerato il destinatario del messaggio e vanno scritti in modo chiaro: non basta che la forma sia rispettata. La lettera comincia così: *“Con la presente si comunica che, in base a quanto stabilito dall’Accordo Stato e Regioni del 12 febbraio 2009 e dal “Patto per attraversare la crisi” sottoscritto tra Regione Emilia-Romagna e Parti sociali in data 8 maggio 2009, la concessione degli ammortizzatori sociali in deroga è subordinata alla partecipazione delle lavoratrici e dei lavoratori interessati ad attività formative e/o di orientamento programmate dalla Regione Emilia-Romagna.....”*

## Suggerimenti

Nei menù meglio meno voci, brevi e generiche di tante lunghe e anche specifiche.

Usare sempre liste con icone, quando si collegano degli allegati. Usare un linguaggio più semplice.

Nello specifico del sito sulla “Crisi occupazionale”, inserire la lettera del compito, nella modulistica.

Usare sempre parole semplici, e nel caso di menù, usarne poche, solo quelle strettamente necessarie.

Es. Un menù del genere

- Cassa Integrazione Guadagni Ordinaria in deroga
- Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria in deroga
- Mobilità in deroga
- Presa in carico dei lavoratori in cassa integrazione e in mobilità
- Iscrizione alle liste di mobilità

Diventa molto più leggibile se lo si scrive

- Cassa integrazione ordinaria
- Cassa integrazione straordinaria
- (Liste di) mobilità

La home page dovrebbe contenere in modo ordinato e ben titolato le informazioni per i lavoratori in cassa integrazione: chi se ne occupa, dove rivolgersi, le liste di mobilità.

Sebbene questa possa essere una prima e semplice soluzione, consigliamo in un secondo momento di rivedere l'intera organizzazione dei contenuti del sito e definirla **per obiettivi e profili**. Spesso le informazioni per i datori di lavoro si mischiano a quelle per i lavoratori.

## Un problema diffuso: il linguaggio

Il problema del linguaggio non è evidente solo per le voci di menù o per i documenti da scaricare ma lo è in generale per tutte le pagine. Paragrafi come questo

*Per i lavoratori interessati ad ammortizzatori in deroga, in base ad una Legge nazionale, la frequenza di un'attività formativa che accompagni il periodo di sospensione dal lavoro - è condizioni indispensabile per poter fruire dell'indennità. ...*

Dicono una cosa semplice come

*Se vuoi accedere agli ammortizzatori devi frequentare dei corsi (organizzati dalle Province)*

**Se non c'è un valido motivo per scrivere le cose in modo complicato, allora il sito e i documenti da scaricare andrebbero scritti in linguaggio comune.**

Nelle parti esaminate del sito il linguaggio utilizzato fa pensare a dei documenti e non sembra esser stato adattato al canale web. Le frasi sono lunghe, con termini molto tecnici ed i contenuti principali all'interno dei testi non risultano bene in evidenza. L'indicazione della collega "non ho letto perchè stavo cercando" è indicativo della necessità di sintesi d immediatezza richiesta.

<http://formazione.lavoro.regione.emilia-romagna.it/crisi-occupazionale/temi/presa-in-carico-dei-lavoratori-in-cassa-integrazione-e-in-mobilita/informazioni-per-lavoratori-in-cassa-integrazione-o-mobilita-in-deroga>

## Altri problemi emersi

Dopo aver verificato l'usabilità del portale, abbiamo fatto una successiva verifica sul compito "Formazione professionale" (estetista). Abbiamo incontrato alcuni problemi, che segnaliamo.

### Motore di ricerca

Abbiamo provato a verificare cosa trova il motore di ricerca per il termine "estetista".

Abbiamo trovato:

- pdf con nomi simili e privi di descrizione che spieghino di che si tratta
- Pagine diverse con titolo uguale, e sempre prive di descrizione
- Allegati con nomi poco espliciti
- File diversi ma che sono lo stesso contenuto (duplicati Del\_1776\_10.pdf compare almeno 3 volte)

Invitiamo a fare la stessa ricerca per verificare l'organizzazione e redazione dei contenuti, considerando che in siti complessi, di solito, l'utente usa il motore di ricerca.

In particolare segnaliamo che le **parole chiave suggerite per questa richiesta, sono “SA”**



## Link

I link non sono sempre costruiti nel modo migliore, come i risultati della ricerca, non sempre riportano tutti i dati che li distinguono.

Es. <http://formazionelavoro.regione.emilia-romagna.it/lavoro-e-competenze>

Se un link punta a una cosa diversa da un altro, deve essere diverso, soprattutto se sono vicini. In questo caso il secondo link dovrebbe essere “Brochure ER...” e il terzo “Brochure....-inglese ...”

Per saperne di più

- ▶ ER Educazione Ricerca Emilia-Romagna
- ▶ Brochure  "ER Educazione Ricerca Emilia-Romagna" (pd
- ▶ Brochure in inglese  "ER Education and Research Emilia-

## Applicazioni esterne

Segnaliamo che la banca dati delle qualifiche <http://orienter.regione.emilia-romagna.it/exec/portale?actionRequested=performShowQualifiche> è stata costruita in modo difforme dalle indicazioni per tutte le applicazioni. Non usa certamente i template condivisi e questo si verifica dai link nascosti per saltare al contenuto: il salta al contenuto, porta si al contenuto, ... ma della pagina “Lavoro per te” dalla quale evidentemente è stato preso il codice html.

L'effetto sugli utenti è che vengono portati altrove, sulle prestazioni è che i files puntano a risorse temporanee e quindi non necessariamente aggiornate e corrette. Sarebbe da far correggere.