

Test usabilità 2014

Domande

Il test si svolgerà in 3 fasi:

1. Colloquio iniziale
2. Test interfaccia: Home page (nuova e vecchia)
3. Verifica uso: Motore di ricerca (nuovo e vecchio)

Indice generale

Premessa metodologica.....	2
FASE 1 - Colloquio iniziale.....	3
Le 10 aree più navigate sono:.....	3
Le 10 parole chiave più usate sono:.....	3
FASE 2 – Test interfaccia.....	4
Notizie.....	4
Applicazioni.....	4
Informazioni.....	5
FASE 3 – Il motore.....	6
Riepilogo domande.....	7

Premessa metodologica

Poichè il test risulta molto complicato e articolato, e non si è certi che gli utenti riusciranno nel tempo stabilito, a portare a termine tutti i compiti, i test della prima giornata, permetteranno di aggiustare il tiro per le successive 2 giornate.

L'idea è di far verificare sito vecchio e sito nuovo per capire non solo il funzionamento, ma anche come percepiscono il cambiamento. Se sembra peggiorativo o migliorativo. Il test sarà certamente falsato, perchè partecipare al cambiamento predispone in modo diverso dal subirlo, ma l'alterazione dovuta alle condizioni non dovrebbe influire nel giudizio su modifiche minime di interfaccia: ci si aspetta una valutazione puntuale oggettiva.

E' possibile che non si risca a far testare entrambi i siti ad uno stesso utente, se così fosse, si farà verificare da un gruppo, il vecchio (giorno 2) e da un altro il nuovo (giorno 3)

Gli utenti selezionati sono 12. I primi due utenti del primo giorno serviranno per decidere se il test è o meno sostenibile nella sua interezza. I successivi due, nel caso peggiore, eseguiranno una verifica una sul vecchio e una sul nuovo. Alla peggio, ovvero in un test che tocchi solo il vecchio sito ed in uno che tocchi solo il nuovo, comunque avremo almeno 2 gruppi da 5 utenti su cui eseguire uno stesso test.

Gli utenti saranno sufficienti ad evidenziare (come da letteratura) almeno l'80% dei difetti sia del nuovo che del vecchio.

FASE 1 - Colloquio iniziale

Poichè tutti conoscono Internos, e se ne lamentano, non sanno prove tipiche di navigazione. I focus group hanno evidenziato dei difetti, i dati sulla ricerca altri. **Dobbiamo chiedere agli utenti cosa usano, cosa cercano, cosa non trovano oggi.**

Durante ciascun colloquio, il conduttore deve fare emergere **un'area** e una **parola chiave** da utilizzare nelle fasi 2 e 3 diverse da quelle che abbiamo selezionato.

Le 10 aree più navigate sono:

(i dati si riferiscono al solo mese di settembre, Piwik non è stato in grado di elaborare dati sulle pagine nell'arco di un intero anno)

1. Cerca persone
2. Passaparola
- ~~3. atti amministrativi~~
- ~~4. applicazioni~~
5. sportello virtuale del dipendente, sportello self-service
6. concorsi e progressioni
7. atti e leggi
- ~~8. richieste online~~ (abbonamenti, supporto informatico, telefonia)
9. prenotazione sale riunione
10. integra
11. leggi regionali
12. bilancio regionale

Le 10 parole chiave più usate sono:

1. Integra , programma attività
2. large mail, posta elettronica, posta
3. telelavoro
4. protocollo, e-grammata
5. modulistica
6. interrogazioni
7. aree riservate
8. buoni pasto
9. navetta orari navetta
10. permessi

FASE 2 – Test interfaccia

L'obiettivo di questo test deve evidenziare che:

1. si vedano le **notizie**, almeno altrettanto bene rispetto ad ora
2. l'efficacia del nuovo box di destra e (come) si trovino le **applicazioni più usate**
3. l'efficacia del nuovo blocco dei contenuti in home, ovvero **come si trovano le informazioni**

Per i test sulla nuova interfaccia, verrà lasciata scorrere col mouse, ma verrà chiesto di dire ad alta voce cosa farebbe l'utente, dove andrebbe, ecc.

Notizie

Poichè il test deve mettere a confronto vecchio e nuovo (N/V), verrà chiesto di fare sul vecchio quello che verrà chiesto di fare sul nuovo. Ovvero verrà mostrata all'utente, che la potrà scorrere per una 30ina di secondi, poi verrà chiusa e gli verrà chiesto:

1. (N/V) "Hai notato se era presente un articolo riguardo la polizza sanitaria?" (è il 3° del 3° blocco) **SI**
2. (N/V) "Hai notato se era presente un articolo riguardo l'abbonamento autobus?" (non esiste) **NO**
3. (N/V) "Hai notato se c'era un articolo riguardo a degli STOP di servizi di un qualche genere" (ce ne sono 2 sul 2° blocco) **SI**

Applicazioni

L'applicazione più cercata è **Integra – programma della attività** e oggi il percorso è menù Persone Strutture (il primo) → 5° link

Domani è previsto **un oggetto nuovo** di cui si deve verificare l'efficacia.

Integra non è il primo link, non ha un'icona significativa e rappresentativa, dovrebbe essere difficile da trovare la prima volta ma più semplice una seconda.



Ci aspettiamo una **percentuale di fallimento alta** nel test (70%), ma un calo molto sensibile delle ricerche sul motore. Di conseguenza un miglioramento netto della percezione della trovabilità delle applicazioni su Internos,

4. (N/V) Trova "Integra" (o il "Programma delle attività")
5. (N/V) Trova l'applicazione che usi spesso

Informazioni

Le persone il più delle volte, col motore, cercano contenuti di Lavorare in Regione. Il più navigato è invece Passaparola. Vogliamo verificare che il nuovo percorso proposto sia una valida alternativa a chiarire certi dubbi che spesso hanno gli utenti su dove cercare certe informazioni (persone e strutture, sapere e fare o lavorare in regione?)

Le persone usano internos per leggere notizie e per accedere ad applicazioni, meno, per informarsi sulle procedure. Le **prime vere pagine** (le foglie non quelle indice) navigate a settembre sono: progressioni orizzontali, assenza dalla sede di lavoro,

6. (V) Fare una domanda sulla voce **Link utili** (perchè ci vanno? Servono davvero quei contenuti? - meteo, ferrovie, aeroporti, fiere, atc, tper, generatore numeri)
7. (N/V) "Problemi col computer/ telefono?"
8. (N/V) "Trova progressioni orizzontali"
9. (N/V) "Trova gli orari della navetta"

FASE 3 – Il motore

Le persone dicono di non trovare con l'attuale motore. Dalle nostre verifiche, almeno per le 100 chiavi più utilizzate, i risultati sono analoghi tra Plone e SOLR.

Vogliamo verificare che i risultati almeno non peggiorino e come usano/capiscono certi elementi dell'interfaccia (filtri a sinistra e linguette sopra)

10. **Ci sono cose difficili da trovare su Internos, ci sono casi in cui si naviga e altri in cui si usa il motore. Quand'è che ti capita di usare il motore più spesso?**
11. **(N/V) "Cerca buoni pasto)**
12. **(N/V) "Cosa non trovi mai quando lo cerchi?"** prova a cercarlo col motore di ricerca
13. **Ti è mai capitato di cercare "antivirus"? - perchè?**

Nel primo dei casi chiedere anche qualche informazione sull'interfaccia:

- **Hai mai usato le linguette** sopra ai risultati? Cosa ti dicono le etichette: cosa ti aspetti di trovarci dentro?
- **Hai mai usato una delle opzioni** sulla sinistra? Cosa ti dice la voce tag e come pensi potrebbe venire usata?

ATTENZIONE: il nuovo motore è in test e l'ambiente è molto lento, preparare l'utente

Riepilogo domande e risposte

Domande introduttive: toccare qualcuno di questi argomenti e lasciare parlare a ruota libera. Per quel motivo accedi ad internos? Cosa cerchi più spesso? Leggi le notizie? Cosa hai difficoltà a trovare col motore di ricerca?

(V) Fare una domanda sulla voce Link utili (perchè ci vanno? Servono davvero quei contenuti? - meteo, ferrovie, aeroporti, fiere, atc, tper, generatore numeri)

1. (N) "Hai notato se era presente un articolo riguardo la polizza sanitaria?" (è il 5° del 3° blocco) **SI**
2. (N/V) "Hai notato se era presente un articolo riguardo l'abbonamento autobus?" (non esiste) **NO**
3. (N/V) "Hai notato se c'era un articolo riguardo a degli STOP di servizi di un qualche genere" (ce ne sono 2 sul 2° e 3° blocco) **SI (2)**

4. (V) Trova "Integra" (o il "Programma delle attività")

5. (N/V) Trova l'applicazione che usi spesso
6. (N/V) "Problemi col computer/ telefono?"
7. (N/V) "Trova "progressioni orizzontali"
8. (N/V) "Trova gli orari della navetta"
9. Ci sono cose difficili da trovare su Internos, ci sono casi in cui si naviga e altri in cui si usa il motore. Quand'è che ti capita di usare il motore più spesso?
10. (N/V) "Cerca buoni pasto"
11. (N/V) "Cosa non trovi mai quando lo cerchi?" prova a cercarlo col motore di ricerca
 - a. Hai mai usato le linguette sopra ai risultati? Cosa ti dicono le etichette: cosa ti aspetti di trovarci dentro?
 - b. Hai mai usato una delle opzioni sulla sinistra? Cosa ti dice la voce tag e come pensi potrebbe venire usata?
12. Ti è mai capitato di cercare "antivirus"? - perchè?