

# TEST INTERNOS

Abbiamo sottoposto 12 utenti ad un test su due versioni di Internos. Sono stati verificati la vecchia home page ed il vecchio motore, e una proposta di restyle della home, insieme al nuovo motore SOLR.

Sono state poste 13 domande, di cui 7 compiti replicati su entrambi i siti.

6 utenti hanno visto prima il vecchio sito, 6 prima il nuovo. 8 persone hanno visualizzato un tipo di home page nuova (con le news spezzate in due blocchi e separati da un indice di Internos) 4 hanno visto le news tutte insieme, sopra, seguite dal blocco di link.

6 di loro hanno risposto al questionario SUS su un sito alla volta, le altre 6 ad entrambi insieme.

11 persona hanno eseguito il test in presenza, 1 in remoto su una parte solamente.

Per ciascun sito, per ciascun quesito, per ciascun compito abbiamo quindi almeno 5 utenti che hanno verificato sul vecchio e 5 sul nuovo. Abbiamo quindi quindi abbiamo il numero corretto di risposte come indica il Protocollo GLU, e con una sola batteria di test, abbiamo di fatto eseguito almeno 3 test.

---

## I numeri

- L'età media degli utenti è 49 anni. Gli utenti erano 30% uomini, 70% donne. L'esperienza su internet e internos è alta per tutti.
- Secondo la scala **NPS**, che da un valore di percezione generale sul sito, i promotori sono il 58%, quelli neutri il 33% e i detrattori solo l'8%. Il valore NPS è 50, il minimo che sarebbe bene ottenere in questo tipo di misurazione (che va da -100 a +100)
- Secondo la valutazione **UMUX-lite**, non perfettamente utilizzabile in questo test, ma che offre un'idea generale del miglioramento, vede il vecchio sito con il 72% dei favori, contro l'88% della nuova proposta. Overo un miglioramento di 16 punti su un prodotto comunque apprezzato.
- Hanno ricordato correttamente le **news**: il 25% degli utenti del vecchio sito, il 10% quelli del nuovo.
- Hanno trovato l'**applicazione** suggerita, e quella che usano più spesso, il 42% sul vecchio, e l'83% sul nuovo. Con un +41% sulla nuova proposta
- L'applicazione più usata era lo sportello self service (75%)
- Il **52% degli utenti trova le informazioni** negli attuali menù, e solo il 47% nel nuovo sistema a directory. La nuova proposta, senza l'operatività sul menù, vede un calo poco significativo del 5%.
- Il **motore** sia vecchio che nuovo, vedono una percentuale di successo del 67%. Non c'è miglioramento sulla qualità percepita dei risultati, nè sul risultato. Molti utenti però si fermano ai primi 2-3 risultati e non scorrono l'elenco.
- Linguette, filtri e tag, li usa il 9%
- Bookmark personali, il 27% (si può volendo incrementare)
- Link utili il 17%
- Antivirus lo cerca lo 0%
- Ha problemi con gli attuali menù a tendina il 73% degli utenti

<https://infogr.am/test-x-redesign-usabilitainternos>

---

# Analisi dei risultati

## Le applicazioni

---

Il nuovo gruppo di link è risultato molto apprezzato ed efficace per le domande che sono state poste. Si conferma anche la statistica sulle applicazioni e funzionalità più usate. Tale statistica di fatto è ciò che ha determinato quali fossero le applicazioni da inserire in quel gruppo. Il gruppo non deve contenere più di 7+-2 voci, o perdebbe la sua efficacia.

## Le informazioni

---

Si è notata una leggera flessione negativa nella seconda proposta. In realtà la proposta resta comunque praticabile perchè non toglie nulla, ma aggiunge solo un modo diverso per raggiungere certe informazioni. Il fatto che fosse nuova e non operabile, ha limitato sia l'interesse che il reale riscontro sull'uso.

## Il motore

---

L'efficacia del motore non sembra migliorare. Funzionava prima, funziona dopo. I vantaggi di utilizzare SOLR e poter spingere in alto determinati risultati è comunque utile. Il cambiamento potrebbe aiutare le persone a ritrovare fiducia nello strumento. Probabilmente basterebbe usare il motore di Plone e cambiare aspetto ai risultati, per ottenere lo stesso effetto.

---

# Proposte

In sintesi ecco cos'è emerso dai test:

- News - le apprezzano
- Menù - deve cambiare comportamento e si deve riorganizzare
- Bookmark personali - metterci una guida
- I nuovi bookmark - un successo, ma il testo un po' più grande
- La directory dei Servizi e informazioni - piace, e per un po', all'inizio per farla notare va lasciata in alto
- Link utili - non serve, è solo un posto dove cercare se altrove non si trova
- Le pagine - sono ben strutturate vanno solo più collegate
- Motore - ok il nuovo ma si deve vedere il cambiamento e suggerire gli strumenti che offre
- Antivirus - ma chi lo cerca?

## News

---

Il test sulle news è stato un fallimento per il test, ma non per le news. Abbiamo fatto vedere la pagina e pi posto tre domande sul fatto se ricordassero o meno le notizie (due c'erano una no). Eravamo in dubbio che non fosse il sistema migliore per verificarne la percezione e leggibilità, ne abbiamo avuto conferma. La verifica sul nuovo è stata distratta dai nuovi elementi su cui le persone si sono concentrate, e quindi le risposte non sono state

soddisfacenti. Ma **le persone, tutte, hanno detto che le news le leggono, le apprezzano e che è una caratteristica positiva di Internos**. Qualcuno preferisce riceverle nella posta, non sempre le va a leggere, altri invece nella posta preferiscono non ricevere nulla ed essere loro a scegliere. L'iscrizione volontaria alla newsletter potrebbe essere la soluzione corretta. Suggeriamo di tenerle tutte insieme, riducendo però il 3° blocco a soli titoli, senza immagine (eventualmente, se piace, si può tentare la strada di USA Today, che sulla foto grande, accanto mette i titoli). Occuperebbero meno posto e farebbero vedere maggiormente il nuovo blocco di link.

## Le pillole

Le persone che le hanno lette in passato le apprezzano ma appare chiaro che non sono un modo per veicolare l'insegnamento di nuovi strumenti. Chi sta migrando ad esempio ad Openoffice viene già indirizzato alla guida che si trova altrove, quindi non le legge. Chi è migrato in passato, non va a leggersi una pillola. Usa openoffice e basta. Non attirano, non invogliano perchè le persone hanno altro da fare e leggere, che riguarda maggiormente il loro rapporto di lavoro. Se anzichè una news, partisse un video in automatico, forse attirerebbe di più l'attenzione (come avviene oggi su Facebook). Una videopillola sarebbe probabilmente più efficace.

## Menù

---

Quando si è scelto di aprire il menù su hover e non click si era consapevoli dei problemi che si sarebbero potuti incontrare. La verifica è però stata la conferma, tragica, del fallimento della scelta. Scelta che non ha abbastanza fondamento da venire mantenuta. Il comportamento di un oggetto deve essere il più naturale possibile:

**consigliamo caldamente di aprire su click e chiudere su click altrove** Le pagine di primo livello restano come destinazione delle briciole, non si perdono, ma il menù deve assolutamente cambiare comportamento.

Il menù resta un posto dove le persone preferiscono cercare le informazioni: non fidandosi del motore, scorrono le varie voci. Il problema però è la lentezza della ricerca del percorso giusto e il senso di smarrimento che un menù così esteso provoca. Tutti in prima battuta dicono che andrebbero in una determinata voce, ma poi quando ci vanno si perdono e non vedono. Interessante la verifica fatta sul menù: costringendo le persone a scegliere senza poter usare il mouse rispondevano una cosa, usando poi il mouse potendo aprire i menù, si rendevano conto di "sbagliare" e cominciavano a vagare e leggerle lentamente. **Il menù a tendina sebbene utile perchè offre un rapido sguardo sui contenuti profondi, in realtà è uno dei problemi di orientamento del sito: va almeno riorganizzato**

- Servirebbe un link alle mie applicazioni, ad applicazioni.regione. Abbiamo visto persone fare giri molto tortuosi per arrivarci
- Le voci principali creano confusione, non sono mutuamente esclusive e quindi confondono. In alcuni casi sono troppe.
- La distinzione Persone e strutture e Lavorare in Regione, anche se netta, non è percepita.
- Sapere e fare è una sezione che attira ma della quale le persone si fidano poco.
- Il menù Lavorare in RER è troppo lungo e ha troppe sotto voci (7+-2 è sempre la soluzione più corretta)
- Chiedi all'esperto e Richieste, nello stesso menù confondono. Si potrebbero separare i servizi (Richieste) dalla parte social( passaparola, chiedi all'esperto, frase del giorno) da una parte le notizie, poi le informazioni calate dall'alto e sempre valide, e dall'altra il modo vivo delle persone di Internos.
- Una richiesta deve essere un form o un modulo, il catalogo non assomiglia all'idea delle persone di un modo per fare una richiesta.

## Bookmark personali

---

Le persone li usano, ma non tutte. Chi non li usa è perchè non li capisce e avrebbe bisogno di una guida. La pillola sulla guida è ormai un lontano ricordo e non c'è un bottone di help sulla portlet che ne spieghi il funzionamento. Il bottone "bookmark" sotto a ciascun contenuto non spiega abbastanza cosa verrà fatto, e che è collegato a quelli personali. Già il testo "Mettila (questa pagina) tra i tuoi bookmark (personali)" potrebbe chiarire meglio. Se bottone, icona e elenco bookmark avessero un richiamo visivo uguale tra loro (icona?), aiuterebbe ancora di più.

## Nuovo blocco Link utili modello APP

---

E' piaciuto a tutti, tutti l'hanno usato e apprezzato. Quasi troppo: per alcuni è stato l'unico posto in cui cercare anche cose che non c'erano. Bisognerà fare attenzione al link Moduli. **Moduli e richieste devono essere una unica pagina, perchè le persone associano indistintamente le due cose.** La pagina dei moduli e delle richieste deve essere scritta in modo più semplice, con un po' di titoli, magari con una struttura simile al nuovo blocco directory proposto (vedi sotto). Abbiamo trovato una delle persone che cerca Large mail, che lamenta sia difficile da trovare. La stessa persona però lamenta anche i limiti del servizio, e trova Wettransfer molto più efficace (non ha il limite dei 10 mega). *\*Serve davvero large mail o basta mandare su Wettransfer?*

Una lunga lista non aiuta, e spesso le persone non hanno capito dove cliccare per le richieste informatiche. L'icona stella, non è stata capita: per il self-service si può pensare a qualcosa di diverso, anche se la stella, non ha alcun effetto negativo osservabile. **Da una portlet statica per tutti, potrebbe essere invece l'attuale lista di link, solo visualizzata diversamente. Sarebbe probabilmente meglio: va valutato bene come realizzarla.**

## Nuovo blocco di link (Internos directory)

---

Buona parte degli utenti l'hanno notato, tranne quelli del 2° giorno perchè era sotto al blocco di news. Sugeriamo quindi in una prima fase (i primi 30 giorni) di metterlo sotto alla foto grande, e poi spostarlo sotto al 3° blocco di news, dopo averle trasformate in una lista dei soli titoli. (senza foto e descrizione) La divisione degli argomenti va sistemata, ma non è quella proposta dalla redazione. Eventualmente si può fare un'ulteriore verifica con gli utenti. Buona l'idea di rendere tutte le parole cliccabili.

## Link utili

---

Era una pagina molto visitata, volevamo capire perchè e ci siamo riusciti. Le persone ci vanno non tanto perchè sanno cosa trovarci, ma perchè non trovano quello che cercano e per disperazione, ogni tanto ci passano. Qualcuno si ricorda cosa contengono, ma di fatto i suoi contenuti andrebbero altrove. I trasporti nei trasporti, il generatore di numeri casuali, nelle applicazioni a disposizione, ecc.

## Le pagine

---

Sono chiare, ben scritte e dove manca una buona strutturazione con titoli, punti elenco se ne sente la mancanza. LA TOC viene apprezzata ed usata. Addirittura c'è chi ha notato che in qualche punto manca un grassetto a sottolineare un dato e lo avrebbe voluto. Le persone confermano di fare scansione sui testi, e che necessitano di punti di ancoraggio visivo. Ciò che sembra mancare è la circolarità dei link: se dalle pagine ci sono spesso approfondimenti che portano a norme o circolari, non è vero certamente il contrario. Le persone cercano un po'

tutto sull'argomento che trovano, aggiungere riferimenti a pagine o viceversa, a normative e circolare, è una cosa che chi produce contenuti sui internos dovrebbe fare. Se ci fosse un sistema di taggatura univoco e geenrico, si potrebbe sfruttare per evitare questo collegamento a mano, certamente oneroso.

## Motore di ricerca

---

In generale le persone non si fidano dell'attuale motore di ricerca, quindi sarebbe utile far percepire nettamente il cambiamento. Il nuovo deve venire annunciato e si deve vedere una differenza. Si potrebbe invertire la posizione dei filtri (metterli a destra, dove su Internos sta il menù): sarebbe coerente col resto di internos e potrebbe far percepire in modo disceto il cambiamento, assimilando maggiormente ad un motore usato quale google.

- Il correttore ortografico è necessario, abbiamo visto un'utente incapponirsi su una cosa scritta male senza accorgersi dell'errore. La percezione è oviamente stata che il motore non funzionasse.
- Non puntare su etichette e linguette. Chi le usa le apprezza, e sarebbe un peccato toglierle. Ma in generale nessuno le ha usate o notate.
- Le linguette devo sempre resettarsi su una nuova ricerca, il fatto che resti selezionata una diversa da "tutte" nasconde involontariamente dei risultati
- La distinzione tra notizie e documenti per le persone non ha significato. Tutti, pagine, allegati, multimedia sembra una distinzione sufficiente.
- Eliminare le cartelle dai risultati: sono prive di descrizione e una duplicazione delle pagine loro vista predefinita.
- Spingere a compilare sempre la descrizione, che sia sintetica, di una riga. Aiuta
- Non rendere cliccabile il percorso sotto le news
- Valutare se omettere un qualche tipo di data (ora c'è creazione, modifica ecc.) meglio una sola per rendere più leggibile il dato.
- Eliminare i vecchi, vecchissimi risultati (es. circolari) sporcano la ricerca e spingono l'utente a non fidarsi.
- In alternativa su determinati risultati (come news o circolari, che per natura affrontano nel tempo lo stesso argomento), dare maggior peso alla loro "novità"
- Valutare se aggiungere un filtro sulla data "Nell'ultimo anno" manca e invece potrebbe essere più utile di altri.
- Sarebbe utile mostrare, (con un cookie) un baloon che punta i filtri e uno sulle le linguette per far notare alle persone che ci sono queste opzione e consigliar eloro di

## Antivirus

---

Tanti lo cercano, ma nessuno degli utenti intervistati. E possibile che le persone lo cerchino ma non lo vogliono dire? Cosa portano sui pc dell'ufficio e non vogliono far sapere in giro? Mistero.

---

## Giorno 1

Segue la lista degli appunti presi durante il test.

Lo usa per lavoro (self service, atti, lavorare in ..) ma legge anche le notizie (ora ch non riceve più messaggi, ci va per essere aggiornata) Il motore non sempre trova, a volte rinuncia e chiede [il geoportale lo trova su Google ma non su E-R]

## Vecchio

- Link utili: pensa ci siano i telefoni, portinerie (è un ricordo)
- Orari navetta (tra le info) secondo lei è in servizi online (ma è in lavorare in regione)-> pensa di trovarlo nelle news - evidentemente c'è spesso e anche i risultati della ricerca lo confermano - e confondono -
- Le richieste sono nei servizi online (e usa i moduli)
- Lamenta l'ordine dei risultati, vuole le cose nuove in cima, ma poi non sa dell'opzione ordina per data (al 2° giro, dopo che gliel'ho fatto vedere, però lo usa). Troppe news sporcano e sono pure vecchie (però nota la data sotto al risultato - autodifesa ;-)
- Linguette NO
- Opzioni NO
- Tag MAI

## Nuovo

- Apprezza con molto entusiasmo il cambio della home.
- Vede molto bene i link a destra con icona e li trova utili per quel che fa su internes Soddisfatta di tutto (anche di orari navetta come 2° risultato e non promo)

**Suggerimento:** le news in basso non si vedono abbastanza: un richiamo in alto? (verifica ordine blocchi - domani test invertito -, o pensare a richiamo tipo USA Today)

## 2

---

Lo usa per gli atti amministrativi, manuale (di frequente), le declaratorie. Ogni tanto usa lo sportello self service. Non usa **mai** il motore, ha smesso perché non funziona.

## Nuovo

Davanti alla nuova home, continua a vedere solo il menù e lì pensa di trovare. Non ha letto le news, dice che si è concentrata sulla nuova organizzazione (che però non usa)

- Link utili. ci è andata per trovare programmi da installare
- Quando nota le voci sotto apprezza il "profumo dell'informazione" dato dalle parole sottostanti-

**Pensare se vale la pena cambiare aspetto al motore proprio per far percepire il cambio: un motore nuovo (es. togliere linguette, cambiare qualche colore, togliere i filtri o spostarli in alto)**

- Prova in nuovo motore e n'è soddisfatta ma non capisce linguette (quando le ha usate non le ha trovate utili) trova i tag troppi, con un ordine poco chiaro, e fuori tema (es. cerca pda e trova tag convegni)

## Vecchio

La prova col vecchio mette in evidenza come le cose che pensa di trovare nel menù (col test sul nuovo) in realtà non ci siano. Va spesso in Lavorare in Regione per cercare le cose, ma poi non le trova o non le vede.

- Orari navetta è nel menù a tendina, ma lo schermo nasconde la voce (perché sono troppe quelle del primo

livello, e il menù non si accorge di andare fuori schermo) va sistemato lo script ma va assolutamente accorciato quel menù: troppe voci

- motore con PDA almeno ne da uno, soddisfatta ma non troppo

### 3

---

Non usa SAP, overo lo sportello self service, Lo usava per le news su imprese, ma poi ora Internos non le pubblica più, usa la rassegna stampa, per cercare i beneficiari, contributi alle imprese per cercare colleghi, modulistica, declaratorie

#### Vecchio

**Menù a tendina 1** Si conferma un possibile errore di funzionamento della tendina. Il click d'istinto è il modo per aprire, ma l'utente viene portato alla pagina di primo livello (es. lavorare in regione) e ne viene spiazzato. Il menù dovrebbe comportarsi da menù: click apre, click fuori chiude.

- Integra lo cerca in lavorare in regione, poi persone strutture>integra, ma poi clicca su fa
- Link utili non sa cosa sia, pensa siano i bookmark personali e li trova utili (sono link e utili!)

**Interessante** Ha avuto problemi con la posta ma non ha cercato risposte su Internos, ma sulla carta! Convinto quindi di non trovarle online. Domanda sul supporto: prima prova lavorare>link utili - appena chiesto quindi influenzato - poi **servizi online > chiedi all'esperto** e si perde

- Orari navetta li cerca scorrendo su lavorare in rer, ma poi va su sapere > formazione; E poi memore del fatto che spesso sono oggetto di news, li cerca nelle news
- Usando il motore lamenta troppi risultati

#### Nuovo

- Integra (programma attività) lo cercherebbe in Aree riservate e strutture
- Non nota il blocco di icone in alto a destra anche se le ha appena viste e commentate, quindi non vi cerca

**Quel che nota è che c'è maggiore chiarezza, gli piace di più.**

### 4

---

E' una comunitarie, più giovane degli altri e conosce meglio Internos. usa i **bookmark**, la modulistica, la sezione sapere e fare. Sezione che però giudica poco affidabile: ha la sensazione che sia poco aggiornata, e contenga info poco precise. Ance se la ispira, non si fida. Cerca atti, il da e lavora per formazione-lavoro. Il motore lo trova più efficace per trovar elle novità su quello di cui si occupa overo Gestione documentale, semplificazione, perché mostra tutto ed è più sicura di trovare.

#### Nuovo

Vede le app, le icone, chiede se si possono personalizzare le icone o la lista. Apprezzo le etichette che riconosce come probabili parole usate dalle persone per cercare. Trova però che sia penalizzante per le news che sono di fatto un contenuto rilevante, che da vita al sito.

Vede i link sotto ma dopo un po' e li riconosce. Continua a guardare la nuova come fosse la vecchia e la usa come tale.

Sul motore le lasciano dei dubbi i risultati doppi della linguetta tutti (**cartella e pagina sua vista: perché ci sono?**) **Usa le linguette ma questo poi confonde quando cerca di nuovo, perché resta cliccate la linguetta ultima** Non usa i filtri e i tag e ha delle critiche sui tag.

Riflette sull'ordine e i risultati dicendo che certe cose non le tomano, ma poi si contraddice alla fine. Non va preso in considerazione quanto afferma per questa domanda.

## Vecchio

**anche lei clicca sul menù 2** Cerca integra nei servizi online (ma non in persone: una app è una app) Cerca l'assistenza (telefonica) nel posto giusto ma arrivata sulla pagina giusta si perde (alla mia correzione: "informatica" poi vaga per i menù) Commenta le etichette sulla pagina negativamente. **Poco chiare e dirette.** Orari navetta li cerca in Lavorare in Regione (sembra il posto che contiene tutto)

**Apprezza la descrizione sotto al link nel motore (descrizione risultato** Vorrebbe vedere meno risultati, solo quelli del tab pagina, che sono più centrati.

---

## Giorno 2

**Abbiamo modificato la home page**, tenendo tutte insieme le news, per non stravolgere l'attuale impaginazione e mantenere i blocchi separati. Davamo seguito a una osservazione e volevamo verificar la maggiore visibilità delle news. **Il test è stato comunque un fallimento e ci porta a dire che nella fase di cambiamento, sia necessario portare il nuovo blocco molto in alto**, per farlo vedere. In seguito dopo qualche mese, si può tornare e riunire le news, ma facendo magari sparire la coto dalla 3a in giù. Dal **6° utente in avanti abbiamo somministrato il questionario finale unito** (domande sul vecchio e nuovo insieme) e non abbiamo per ora notato alcun cambiamento di opinione. Nel terzo giorno procederemo ancora in questo modo per paragonare i risultati. **Si conferma l'inutilità del test sulle news**, il minuto di osservazione è tanto per l'utente, ma poco per assorbire le news nella maggior parte dei casi. Le persone restano colpite da quel che interessa loro, e nell'osservazione di una nuova pagina, si concentrano più sul cambiamento.

## 5

Usa poco il motore, solo per cercare cose nuove. Naviga coi menù ma **non usa i bookmark personali**, se li fa sul browser. Usa il SELF ONLINE (sportello self service), usa più spesso integra, una volta al giorno la rassegna. Cerca spesso atti (si occupa di trasparenza e anticorruzione). Ogni tanto legge le news Apprezza il fatto che Internos sia una comunità, il passaparola, il fatto di non ricevere mille mail per annunci, ma poter andar in un posto a cercare informazioni quando ne ha bisogno. Apprezza la **leggibilità dei testi** (titolazione, punti elenco e TOC) e apprezza il cambiamento rispetto ai vecchi testi. Trova lo spam del sindacato fastidioso, preferirebbe essere lei ad andare a cercarsi le cose.

**Note** Manca un collegamento al groupware ed è macchinoso andare alle mie applicazioni (fa prima logout per arrivare alla pagina giusta: lo mettiamo nei link con icona o nella bacheca? **"le mie applicazioni"**? "i miei gruppi" "le mie comunità" -c'è?)

## Vecchio

- Link utili, si lo usa e dice che ci sono informazioni sugli autobus (vero c'è ATC) e dice che ogni tanto li guarda per vedere cosa c'è dentro... (Ci si va senza sapere il perché, sperando di trovare qualcosa che si cerca? E' un punto di passaggio nel vagare per internos?)



- Problemi col computer: vaga Sapere e fare, guide, manuale. Poi persone>referenti. Poi Servizi online > chiedi all'esperto. **Racconta del sistema di ticket di assistenza come di una cosa fatta una volta ma ch non saprebbe ritrovare**
- Nel motore guarda la data - è il problema del motore che trova tutto e non ci si può fidare - apprezza la descrizione che dice che l'aiuta a scegliere, e nota anche il percorso. Non usa le linguette e i filtri. **farcì una statistica sopra**
- Apprezza molto la struttura delle pagine, i titoli i punti elenco e le trova leggibili, "rispondono alle mie domande"

## Nuovo

- Apprezza subito le icone, di trovarci le sue applicazioni e anche e-grammata che i colleghi usano e che ha fantomatica a trovare la prima volta.
- Apprezza anche di vedere "moduli e richieste"
- La linguetta Tutte le notizie sotto alle news ma sopra ai servizi e informazioni la confonde, la associa al blocco di sotto.

## 6

---

Usa per la modulistica, servizi online e sportello self service (trasferte). Partecipa a delle community, consulta le frasi del giorno. Usa poco il motore perché dice che non trova, in qualche caso l'ha fatto ma non è stata soddisfatta. Legge i passaparola e quando cerca large mail non la trova mai (ma non usa il motore per cercarla, vaga per i menù) Usa il blocco dei siti consigliati (quelli "sparati" direi) e li apprezza. **Non usa i bookmark personali** e non sa come funzionino. Legge le pillole, ma solo se la interessano in quel momento (è migrata a OO, non lo sa usare benissimo, ma non va comunque a sfogliarsi le pillole: dovrebbero ruotare a caso? non sarebbe forse meglio?)

**Il questionario di questo utente e dei successivi è stato fatto su nuovo e vecchio insieme**

## Nuovo

- Alla vista della nuova home dice "E' bellissima" vede subito il blocco dei consigliati con le icone e ci trova le cose che le servono (compresa large mail).
- Usa i link utili, pensa ci sia la rassegna stampa che però non c'è...
- Non usa la nuova home, non la scorre e a tutte le domande risponde indicando i menù in alto (dovremmo toglierli? è il secondo caso su due che non li usa, forse ha senso portare i Servizi in alto e non sotto le news)
- Nel motore **non usa le linguette e i filtri**
- Sbaglia la chiave di ricerca "Assegni famigliari circolare 2014" e non trova, prova a riscrivere ma ancora non trova.

## Vecchio

- Integra: Ricorda dei link a sinistra ma comunque per la domanda 4 parte da lavorare in regione
- Self ok
- Assistenza informatica: dice "chiamerei 5124" dopo il tentativo fallito su "Servizi>chiedi all'esperto" - altro caso di persone che si confondono trovando un Chiedi e un Richiedi nello stesso menù), "userei la modulistica" che è nel menù che ha aperto sotto gli occhi, ma non vede, quindi ricomincia a vagare e finisce su richieste online, dove in fondo vede. (Il menù, altra conferma, non aiuta. Illude di contenere le cose che si

devono trovare)

- Di nuovo **clicca sul menù 3**
- Di nuovo problema tendine su ora navetta
- Le faccio cercare Large mail e lo trova

## 7

---

Lo usa per le notizie, per conoscere le scadenze del proprio servizio. Usa gli atti, la ricerca delle persone, l'organigramma. Per controllare il cartellino, ma anche il passaparola dove oltre a rispondere in via, e apprezza la frase del giorno. Il motore lo usa pochissimo, perché dice che offre troppi risultati e preferisce altre strade. Anche se ammette che forse sbaglia le ricerche.

### Vecchio

- Link utili non lo usa, pensa ci siano numeri di telefono utili
- Anche lei **clicca per errore sul menù 4** e le si apre la home di sezione
- Anche lei esitazioni sul menù lavorare in regione (lungo c'è tanto, non tutto sembra chiaro, ma pare contenere tutto il necessario)
- E' il primo caso di persona che clicca il percorso sotto e non il risultato del motore **un'idea potrebbe essere di non renderlo più cliccabile: a che serve che lo sia? Troppi link in pagina**
- **Linguette no, Filtri ha provato ma non ne è soddisfatta: troppi tag**
- La ricerca che ha fatto porta ad una pagina chiara e completa, ma a lei interessavano i riferimenti normativi di una pagina di Lavorare in Regione. Nella pagina non c'è collegamento alle circolari. **Problema noto: le info su un argomento sono sparpagliate e manca la circolarità dei link**

### Nuovo

Guarda la pagina, ma non scorre fino in fondo e non si accorge dei nuovi link, che per oggi stanno sotto le news. Ma i primi quesiti la portano a dire che le piace il nuovo **le cose si vedono prima e meglio**

- Agevolazioni abbonamenti non ci vede bene la navetta, meglio trasporti o servizi di un qualche genere.
- L'aspetto dei risultati piace di più, lo trova più concentrato perché le date e tutto il resto che vede sotto la confonde. dice: "L'occhio si perde meno". **Ma l'aspetto è lo stesso!!**
- E' più soddisfatta anche del contenuto dei risultati ma perché la spingo più in basso: lei cercava circolari, sotto c'erano circolari.

## 8

---

Legge le news ed è referente per il centro stampa. Trova macchinoso l'accesso, dice un passaggio di troppo per le richieste. Consulta il cartellino, gli orari di lavoro, atti, delibere. Il motore anche lei lo usa poco, dice che non è immediato. **Non usa i bookmark (farcì statistica): si potrebbe mettere l'help su come si usano, nei bookmark direttamente (es. menù: ?)**

### Nuovo

- Link utili: si forse li usa, ma non saprebbe che trovarci dentro (**si conferma l'inutilità di una etichetta così generica**)

- Non si trova bene nei risultati, ma è un problema che ha in generale con la pagina. Dice che ci sono troppi dati. Si conferma l'incertezza: internos contiene troppe cose vecchie e le persone non sanno se quel che trova il motore è attuale **buttare via il vecchio o almeno mostrare di default la cose recenti (1 anno)** - Non usa nè linguette nè filtri

## Vecchio

- anche lei **clicca sul menù 5** e in più lamenta la cosa come un problema, con capendo le cause dello strano sfarfallio di pagine che ne consegue (clicca si apre cambia anche pagina e poi si riapre perché su hover)
- Per problemi con pc andrebbe su persone e strutture, e si conferma che i menù non aiutano a scegliere, che le voci non identificano abbastanza i contenuti. C'è chi andrebbe più spesso in lavorare, chi invece in Persone, sembra una preferenza personale a fidarsi di una voce piuttosto che di un'altra.
- Link utili non lo usa e lo associa a una bacheca di servizi, numeri utili.
- Sul vecchio motore si trova meglio perchè offre per buoni pasto, meno risultati. Dice che preferisce i menù e le basterebbero. Il fatto che non ci sia un correttore ortografico le impedisce in un primo tempo di accorgersi dell'errore di digitazione, poi le viene il dubbio e corregge.

---

## Giorno 3

Abbiamo verificato il nuovo sito come nel giorno 1, ovvero riportando il blocco della directory sotto alla prima news. Abbiamo mantnuto il questionario UMUX unito, chiedendo alle persone di dare un giudizio sul cambiamento, piuttosto che trarlo dal semplice dato. Non abbiamo notato una sostanziale differenza dal somministrarlo separato o unito.

## 9

Apprezza il fatto di ricevere le news nella posta e di non dover andare su Internos apposta. Usa i bookmark, egrammata, sap per self service ma anche ocntabilità (che vorrebbe poter mettere nei bookmark) Atti. Passaparola. GLi piacciono le frasi del giorno ed ha anche inviato delle foto che gli sono state pubblicate. Il motore lo usa poco, non gli piace, preferisce Google. Dice che per cose generiche forse va bene, anche se trova troppo.

## Vecchio

- Integra non sa cosa sia, c'è andato solo perchè ho detto la parola "persone" **anche lui clicca sul menù 6** ed è spiazzato dal fatto che pagina e menù non abbiano gli stessi contenuti
- Nei link utili non ci è andato e pensa ci siano dei manuali
- Apprezza il form di segnalazione guasti, lo trova un po' a fatica, ma quando lo trova ricorda che lo ha usato anche inviando una foto. Lo consiglia agli altri (e perchè i ticket non si trovano e non li consiglia nessuno?)

In generale è un po' smarrito, non usa bene il sito, ma il problema sembra più delle competenze della persona che del sito stesso.

- Non usa linguette e filtri del motore e non ha mai cercato antivirus

## Nuovo

GLi piace di più perchè pulito, ma non scorre in basso e resta ipnotizzato dalle icone, come se li ci fossero le risposte a tutte le domande. Il resto del test (sulle domande fuori da quell'oggetto) è quindi un fallimeto I risultati

della ricerca pare lo soddisfino un po' di più.

*Suggerisce di mettere su internos il proprio calendario, visibile anche ad altri. O dei programmi di utilità come un applicazione per trasformare in pdf le cose. Tutti suggerimenti opinabili*

## 10

---

E' una utente un po' più vispa, usa il passaparola, lo sportello, la rassegna. Legge le news ogni tanto e ha usato le richieste online. Usa SAP per la contabilità ma ha avuto difficoltà a fornire gli stessi dati a chi non vi accede (una parte è pubblicata sotto Bilanci online), forse non ci è riuscita. Il motore lo ha usato per cercare modulistica, circolari, orari ecc. Dice che il menù Sapere e fare non l'è chiaro, che i menù in generale frammentano le informazioni. In persona pensa di trovare i telefoni e le strutture, ma niente di più. Lei come tanti altri **non distingue la notizia, dalla pagina**. E' una distinzione per addetti ai lavori. Parlandodei risultati del motore di ricerca, li indica non come risultati o pagine, ma come notizie. E non è la prima. **Non usa i bookmark personali** non ricorda come si usino e li ha usati forse una volta all'inizio. Servirebbe una guida raggiungibile dalla portlet, o un link in evidenza (come il condividi nei social?)

### Nuovo

Dice che le novità sotto al blocco di servizi le avrebbe messe più su (serve un modo per richiamarle?) Ha visto le icone e n'è stata attirata, la cosa l'ha frenata nella soluzione delle altre domande. Forse il testo sotto alle icone è piccolo (chiedo e lei annuisce). Le icone dicono poco.

- Non sa cosa siano i link utili e ci è andata più per curiosità, sa che ci sono i trasporti tipo ATC
- **Per le richieste usare più i moduli** (forse metterli nelle app è un rischio: molti userebero i moduli. Se lo si fa si deve anche mettere bello chiaro e all'inizio, che molte cose si possono chiedere online. Oppure unire moduli e richieste per temi)

### Vecchio

- Sapere e fare è un posto che attira per cercare soluzioni e confonde.
- Anche lei **clicca per errore sul menù 7**
- Anche lei **non usa linguette e filtri**

## 11 remoto - da non contare in statistica

---

La verifica con questo utente è stata diversa da tutti gli altri. Le difficoltà tecniche sono state diverse, non insormontabili e non hanno probabilmente pregiudicato alcune risposte. Ma vista la diversità i dati non devono venire sommati agli altri.

Le indicazioni più interessanti sono venute, dall'uso del PC della persona: lo schermo era notevolmente ridotto e questo pone l'attenzione sull'**adattabilità dei contenuti** che non funziona su schermi più piccoli (e IE?) Non sa cosa sia il motore di ricerca, ma lo usa, anche lui senza aver mai notato le linguette e i filtri.. Apprezza la leggibilità delle pagine, la loro organizzazione e titolazione. Apprezza la nuova organizzazione della home e delle icone.

## 12

---

E' un utente più competente e skillato degli altri. Utilizza Internos per lo sportello self service, informarsi, per le norme e gli atti. Usa il motore più spesso per cercare documenti. Ma gli è capitato di cercare cose che non ha trovato: **interessante che non ha mai considerato che il documento potesse non esserci su Internos, il fatto di non trovarlo lo imputa al motore**

## Nuovo

Come altri, non usa il mouse per esplorare la pagina, osserva solo la parte visibile, e quindi le risposte sono in parte inesatte.

- Non sa cosa ci sia nei link utili e non li usa
- Alla richiesta di assistenza, va in Persone e cerca i numeri utili (l'informazione è anche qui sui contatti al servicedesk: **è corretto che sia in due posti in due menù?**)
- Per molte risposte andrebbe in Lavorare in RER
- **Non usa linguette e filtri**
- Anche se i risultati della ricerca offrono molti risultati, ne sceglie uno e poi segue la strada che gli si para davanti (c'è solo un link per ogni pagina che attraversa) ma non si sente soddisfatto dei risultati

## Vecchio

- **Interessante il fatto che alla voce Richieste per la giunta** non si giunga a una pagina con un form per la richiesta ma al catalogo. Questo spiazzava l'utente, che cambia strada e dice che lì non è possibile fare una richiesta. **Il form si dovrebbe vedere subito? E' già il secondo caso**
- Usa il motore nello stesso modo, sceglie lo stesso risultato e ripercorre la stessa strada. Questa volta la sua sensazione è di aver trovato il risultato corretto. Si conferma una certa diffidenza al cambiamento, dimostrata nell'approccio "fisico" alla nuova home.
- Apprezza i sottotitoli dei risultati