

**Test di Usabilità**

**Osserva come gli utenti interagiscono con un servizio digitale per renderlo più usabile.**

**→ GUIDA ALLA CONDUZIONE DEL TEST**

rif.: allegati 2-3 del Protocollo eGLU:[**http://www.funzionepubblica.gov.it/glu**](http://www.funzionepubblica.gov.it/glu)

|  |  |
| --- | --- |
| **01** | Prima di iniziare l’attività di test è necessario preparare una guida alla conduzione della sessione, che riassume tutta la procedura da svolgere nel corso del test. Il primo campo consente l’**inserimento del nome e dei dati identificativi del partecipante**, da compilare all’inizio della sessione. |
| **02** | Prima di iniziare gli esercizi, **spiega al partecipante quali sono le regole della sessione** leggendo ad alta voce il testo contenuto al punto 2 del documento: chiarire le dinamiche di svolgimento del test aiuterà il partecipante a sentirsi a proprio agio nel rispondere ai quesiti. |
| **03** | Il documento elenca poi tutti i compiti che desideri vengano svolti durante la sessione. **Compila la lista dei task identificando tutti gli esercizi necessari per l’esecuzione del test**, descrivendoli seguendo l’esempio riportato nei punti 3 e 4 del documento. |
| **04** | Una volta completato il documento, **stampa la guida in un numero di copie corrispondente al numero dei partecipanti al test**, e utilizzarlo per prendere nota nel corso dello svolgimento delle sessioni. |

**ISTRUZIONI**

**1. DATI DEL PARTECIPANTE**

3 Nicoletta Maffei

[n.] [Nome] [Cognome]

**2. INTRODUZIONE AL TEST**

Lo scopo di questo test è cercare di capire se il nostro sito web ha bisogno di essere migliorato in qualche sua parte. Per questo ti chiederò di svolgere alcuni compiti di navigazione del sito come, ad esempio, cercare un’informazione o una pagina, oppure dei file o dei form da compilare.

[Opzionale **se si utilizzano strumenti di videoregistrazione:** tutto quello che farai sarà registrato audio e video, così come saranno registrati i movimenti del mouse sullo schermo; questo in modo che io possa successivamente recuperare tutte le informazioni utili].

Ti chiederò di eseguire alcuni compiti. Comportati come faresti di solito. L’unica attenzione che ti chiedo è di cercare il modo per arrivare all’obiettivo seguendo le indicazioni che ti vengono proposte senza uscire dal sito. Quando pensi di aver raggiunto l’obiettivo basta che tu mi dica, per esempio: “Ho raggiunto l’obiettivo”. Può anche darsi che l’obiettivo che ti propongo non sia facile da raggiungere e che tu non riesca a trovarlo. In questo caso basta che tu mi dica, per esempio: “Secondo me quello che sto cercando non si riesce a trovare”.

Sei qui proprio per aiutarmi a capire le criticità del servizio e quindi a migliorarlo con vantaggio di tutti quelli che dovranno utilizzarlo.

Durante questo esercizio ti chiedo di dire a voce alta tutto quello che vedi e che pensi: questo mi aiuterà a capire ciò che funziona o meno.

[Opzionale**, se si intende somministrare questionari:** dopo che avrai finito di analizzare tutti gli obiettivi, ti chiederò di compilare un questionario così potrai lasciarmi la tua valutazione riguardo l’esperienza con il sito.]

È tutto chiaro? Hai delle domande da farmi?

**3. TASK n. 01**

**Corso di Informatica**

Trovare la pagina web che mostri le informazioni generali sul corso di laurea in Informatica.

**3.a** CRITERI DI SUCCESSO

[ <https://www.unipg.it/didattica/corsi-di-laurea-e-laurea-magistrale/archivio/offerta-formativa-2021-22?view=elencocorsi&idcorso=226&annoregolamento=2021&tab=P>RE ]

**3.b** APPUNTI

Il partecipante riscontra difficoltà nel raggiungimento della risorsa mostrando dubbi sulla scelta dell'area del Corso di Laurea. In particolare percepisce ambiguità nella selezione dell’area. Una volta selezionato il link errato, torna indietro nella sezione Corsi di laurea

e laurea magistrale riuscendo nella richiesta.

[ Didattica-> Corsi di laurea e laurea magistrale->Area Tecnlogica->Corsi di laurea magistrale->Scientifico->Corso Laurea Informatica ]

**4. TASK n. 02**

**Job Placement**

Visionare le opportunità di lavoro (tipicamente chiamate job placement o Career service).

**4.a** CRITERI DI SUCCESSO

[ <https://www.unipg.it/servizi/job-placement> ]

**4.b** APPUNTI

Il partecipante scorre la pagina fino allo sportello studente per cercare la sezione relativa alla risorsa richiesta. Si mostra spaesato e si concentra sulla ricerca di un’icona significativa nella sezione corretta. Una volta recatosi sulla sezione Orientamento, ha preso atto dell’assenza della risorsa ed ha rivolto lo sguardo sul menu a tendina. Qui ha trovato la voce Job Placement ed ha portato a termine il task. L’utente non si è mostrato scoraggiato dinanzi al primo errore.

[ Home->Orientamento-> Job Placement ]

**5. TASK n. 03**

**Erasmus**

Trovare il programma Erasmus

**5.a** CRITERI DI SUCCESSO

[ <https://www.unipg.it/internazionale/programma-erasmus> ]

**5.b** APPUNTI

Il partecipante scorre la pagina recandosi presso lo sportello studente e selezionando la voce relativa agli student iscritti con immediatezza. Dopodichè, aiutato dall’icona relativa, visita la sezione Outgoing, ove trova il contenuto informative richiesto.

[ Iscritto->Outgoing->Programma Erasmus+ ]

**6. TASK n. 04**

**Domanda di Laurea**

Cercare informazioni per la presentazione della domanda di laurea.

**6.a** CRITERI DI SUCCESSO

[ <https://www.unipg.it/didattica/procedure-amministrative/procedure/laureandi> ]

**6.b** APPUNTI

Il partecipante scorre la pagina recandosi sulla sezione dello sportello studente.

Qui seleziona prontamente la voce Iscritto ed immediatamente dopo la Segreteria Online. Comprendendo di aver intrapreso il percorso errato, ritorna alla homepage.

Visita la sezione relativa agli studenti laureati dello sportello, scartando quella per gli studenti iscritti in quanto già esplorata durante il primo tentativo. Dopo aver constatato l’estraneità delle risorse offerte dalla sezione laureate rispetto a quella desiderata, torna

ad esaminare in maniera scoraggiata il sottomenù relative agli studenti iscritti. Qui, dopo aver selezionato in successione la voce relativa alle procedure amministrative ed alla modulistica, giunge alla risorsa richiesta.

[ Iscritto->Segreteria Online-> Home-> Laureato-> Home-> Iscritto-> Procedure Amministrative->Modulistica->Laureandi ]

**7. TASK n. 05**

**Disabilità e DSA**

Cercare informazioni sui servizi offerti agli studenti con disabilità.

**7.a** CRITERI DI SUCCESSO

[ <https://www.unipg.it/disabilita-e-dsa> ]

**7.b** APPUNTI

Il partecipante scorre la pagina recandosi sulla sezione dello sportello studente. Qui seleziona il sottomenù relative agli studenti iscritti e successivamente l’icona inerente ai Servizi e all'Assistenza Sanitaria. Preso atto che la pagina non contenesse le informazioni richieste, ritorna sulla homepage e segue nuovamente lo stesso percorso, in quanto portato a credere di aver mancato qualcosa con lo sguardo. Una volta resosi conto che la pagina dell’Assistenza Sanitaria non presentasse alcun riferimento alla disabilità, torna nuovamente sulla homepage. Qui, accorgendosi dell'etichetta in alto a destra relativa alla sezione Disabilità e DSA, riesce a raggiungere la risorsa obiettivo.

[ Sportello Studente->Iscritto->Servizi->Assistenza Sanitaria->Home->Iscritto->Servizi->Assistenza Sanitaria-> Home->Disabilità e DSA ]